

**PERAN MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
SISWA MADRASAH ALIYAH MUHAMMADIYAH PALAMPANG  
BULUKUMBA**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar  
Sarjana Sosial (S. Sos) Jurusan Manajemen Dakwah  
pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Alauddin Makassar*

Oleh:

**ASTUTI**  
**50400113061**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ALAUDDIN  
MAKASSAR**

**2017**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ASTUTI

Nim : 50400113061

Tempat Tanggal lahir : Sapanang, 14 April 1995

Judul : *Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan*

Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang

*Bulukumba*

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Samata-Gowa, 10 April 2017

Penyusun



Astuti

Nim: 50400113061

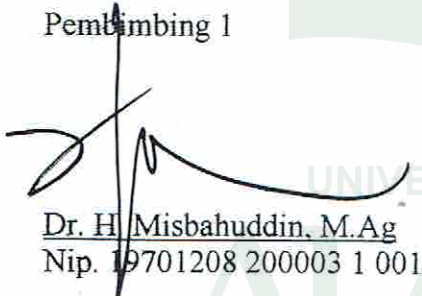
## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulis skripsi Saudari Astuti Nim: 50400113061, Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. Setelah meneliti dan Mengoreksi secara seksama proposal skripsi berjudul “Peran Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba”. Memandang bahwa proposal skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk ujian *Munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

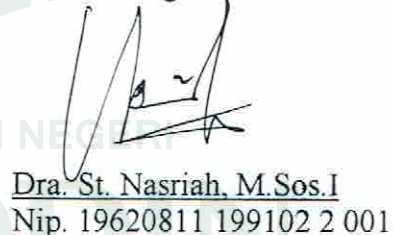
Samata-Gowa 15 April 2017

Pembimbing 1



Dr. H. Misbahuddin, M.Ag  
Nip. 19701208 200003 1 001

Pembimbing 2



Dra. St. Nasriah, M.Sos.I  
Nip. 19620811 199102 2 001

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba”, yang disusun oleh Astuti, Nim: 50400113061, Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari tanggal Senin, 17 April 2017 dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Jurusan Manajemen Dakwah (dengan beberapa perbaikan).

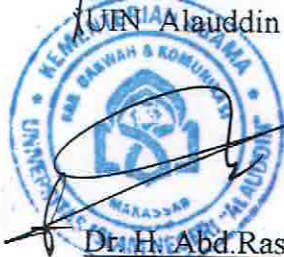
Makassar, 17 April 2017

### DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dra. St. Nasriah, M.Sos.I	(.....)
Sekretaris	: Dr. H. Hasaruddin, M.Ag	(.....)
Munaqisy 1	: Dr. H. Muh. Ilham, M. Pd	(.....)
Munaqisy 2	: Drs. Muh. Anwar, M.Hum	(.....)
Pembimbing 1	: Dr. H. Misbahuddin, M.Ag	(.....)
Pembimbing 2	: Dra. St. Nasriah, M.Sos.I	(.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Alauddin Makassar.



Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., MM  
Nip. 19690827 199603 1 004

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله أشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأشهد أن محمدا عبده ورسوله. اللهم صل وسلم وبارك على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

Segala puji bagi Allah swt. yang senantiasa mencurahkan anugerah yang tiada terkira kepada segenap makhluk-Nya. Dan atas berkat rahmat-Nya pula sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.”

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita yang mulia, Nabi Muhammad saw. Yang telah membawa kita dari zaman Jahiliyah menuju zaman Islamiyah.

Dalam penulisan skripsi ini, tidak sedikit hambatan dan kendala yang penulis alami, tetapi Alhamdulillah berkat upaya dan optimisme yang dan kerja keras yang tidak kenal lelah, serta bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Namun, secara jujur penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu, penulis berharap kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musafir Pababbari, M.Si selaku Rektor UIN Alauddin Makassar dan Wakil Rektor I, II, III dan IV serta segenap staf Rektorat UIN Alauddin Makassar.
2. Bapak Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag.,M.Pd.,M.Si.,MM Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar dan Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.
3. Ibu Dra. St. Nasriah, M.Sos.I dan Dr. H Hasaruddin, M.Ag masing-masing Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah.
4. Bapak Dr. H Misbahuddin, M.Ag selaku Pembimbing I dan Ibu Dra. St. Nasriah, M.Sos.I selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Dr. H. Muh. Ilham, M. Pd selaku Munaqisy I dan Bapak Drs. Muh. Anwar, M. Hum selaku Munaqisy II yang telah memberikan arahan, kritik dan saran yang konstruktif kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen yang telah membina penulis dan seluruh staf administrasi yang telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan.
7. Kepada kedua orang tua tercinta yaitu: Tago' dan Hayati yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Kepala Sekolah, guru dan staf Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, kepada sahabat-sahabatku di Manajemen Dakwah khususnya Angkatan 2013. Yang telah memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan segala partisipasi semua pihak yang tidak sempat tertuang didalam tulisan ini. Semoga memperoleh imbalan yang berlipat ganda dari Allah swt. AMIN

Makassar, 10 April 2017

Penyusun,



ASTUTI

Nim: 50400113061



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R



## DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Kajian Pustaka/ Penelitian Terdahu.....	7
E. Tujuan dan Kegunaan Peneliti.....	10
<b>BAB II TINJAUAN TEORETIS</b> .....	
A. Pengertian Manajemen.....	12
B. Pengertian Mutu Pelayanan.....	22
C. Pengertian Madrasah Aliyah Muhammadiyah (MAM).....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	
A. Jenis dan Lokasi Penelitian.....	32
B. Metode Pendekatan.....	33
C. Sumber Data.....	33
D. Metode Pengumpulan Data.....	34
E. Instrument Penelitian.....	38
F. Metode Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
B. Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.....	49
C. Kekuatan dan Kelemahan Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa.....	60



<b>BAB V PENUTUP .....</b>	
A. Kesimpulan.....	64
B. Implikasi.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	66
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	



## **ABSTRAK**

**Nama : Astuti**

**Nim : 50400113061**

**Judul : Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa**

**Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba**

---

Penulis menggunakan pendekatan manajemen dan komunikasi. Penelitian ini tergolong penelitian lapangan (*Field Research*) data dikumpulkan dengan menggunakan beberapa cara yang dianggap relevan dengan penelitian, diantaranya observasi, wawancara, dokumentasi, metode analisis data dan metode penentuan informan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) Mengetahui bagaimana implementasi manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba. 2) Mengetahui kekuatan dan kelemahan Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa.

Setelah mengadakan penelitian tentang peran manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang terkait dengan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dalam pelaksanaannya terdapat kekuatan yaitu tertib dan disiplin, Kekompakan Guru dalam semua pembinaan, Siswa lebih banyak dari kalangan putra-putri warga Muhammadiyah, Guru mata pelajaran bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Dan dibalik itu terdapat kelemahan dalam segi sarana dan prasarana berupa: Kekurangan Fasilitas, Meja dan kursi siswa, Buku-buku yang terbatas.

Implikasi dari penelitian ini adalah: 1) Diharapkan kepada Pemerintah Kabupaten Bulukumba agar bisa memberikan sarana dan prasarana kepada sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang. 2) Melengkapi sarana dan prasarana yang belum cukup seperti buku-buku pelajaran, meja, kursi dan alat teknologi seperti komputer.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### ***A. Latar Belakang***

Dalam menghadapi era globalisasi, Pendidikan merupakan sebuah hal mutlak bagi seseorang agar memiliki daya saing yang tinggi. Tanpa memiliki Pendidikan yang memadai, seorang anak akan sulit menghadapi persaingan tenaga kerja yang makin kompetitif. Pendidikan adalah salah satu kebutuhan dasar kehidupan manusia yang akan menentukan kualitas hidup manusia. Walaupun bukan satu-satunya faktor yang menentukan, tidak dapat dipungkiri bahwa ilmu pengetahuan merupakan kunci sukses hidup seseorang dan ilmu pengetahuan diraih melalui Pendidikan. Pendidikan juga diyakini berperan penting dalam upaya pengentasan kemiskinan, baik miskin ilmu, mental, fisik maupun materi.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan yang sangat signifikan terhadap berbagai dimensi kehidupan manusia, baik dalam ekonomi, sosial budaya maupun Pendidikan. Oleh karena itu agar Pendidikan tidak tertinggal dari perkembangan iptek tersebut perlu adanya penyesuaian-penyesuaian, terutama sekali yang berkaitan dengan faktor-faktor tersebut adalah media pengajaran yang perlu dipelajari baik oleh siswa maupun oleh guru, sehingga mereka dapat menyampaikan materi pelajaran kepada siswa secara baik, berdaya guna dan berhasil guna.

Tujuan Pendidikan Nasional menurut Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas dipaparkan tujuan Pendidikan Nasional Indonesia secara luas, yaitu:

Pendidikan Nasional bertujuan mencerdaskan kehidupan Bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa terhadap Allah swt. dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan.<sup>1</sup>

Suatu organisasi atau Lembaga dibentuk untuk mencapai tujuan bersama dan keberhasilan suatu Lembaga dapat terwujud apabila komponen-komponen di dalamnya berfungsi secara maksimal.<sup>2</sup> Suatu Lembaga yang baik terdapat fungsi-fungsi manajerial yaitu: *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Masing-masing fungsi saling berkaitan dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Suatu Lembaga akan mencapai tujuan dengan baik apabila mampu merencanakan program-program secara matang dengan memperhitungkan masa yang akan datang dan melaksanakan rencana yang telah dibuat. Perencanaan dalam suatu Lembaga merupakan proses dasar dalam manajemen dalam merumuskan tujuan dan cara mencapainya, sehingga perencanaan memegang peran yang lebih besar dibanding fungsi manajemen lainnya. Semakin besar bentuk Lembaga menuntut kemampuan manajemen yang lebih baik, terutama kemampuan teknis, karena semua pekerjaan dalam Lembaga tidak dapat

---

<sup>1</sup>UU RI No 20 Tahun 2003 *Tentang System Pendidikan Nasional* (Cet. II; Jakarta: Fm. Fokus Media, 2003), h. 75.

<sup>2</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Edisi revisi IV; Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 1.

dilakukan sendiri. Maka dari itu diperlukan kerja sama yang baik dan kejujuran dalam bekerja.

Setiap Lembaga memerlukan pelayanan yang baik dan benar, sehingga pelayanan dan manajemen Lembaga layak untuk dipelajari. Beberapa manfaat mempelajari dan memperluas pengetahuan tentang beberapa teori, konsep, proses, teknik dan mekanisme yaitu dapat membangun keterampilan dalam menerapkan konsep manajemen dalam situasi tertentu.

Pelayanan yang baik dalam suatu organisasi atau Lembaga yaitu ketika orang-orang di dalam Lembaga tersebut mampu menjalin kerjasama yang baik dan jujur serta dapat menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik. Karena yang paling penting dalam suatu organisasi atau Lembaga adalah sumber daya manusianya. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang dipergunakan untuk menggerakkan dan mendayagunakan sumber daya lain untuk mencapai tujuan. Maka dari itu sumber daya manusia adalah aset penting dalam organisasi atau Lembaga. Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi tersebut.

Lembaga Pendidikan adalah suatu Lembaga yang memberikan/menyelenggarakan pelayanan Pendidikan kepada pelanggannya (siswa) untuk meningkatkan kualitas hidup melalui Pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten. Lembaga Pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai agen perubahan dalam transformasi sosial menuju terciptanya masyarakat yang positif serta lebih baik.

Sebagaimana Firman Allah swt. dalam QS Lukman/31: 13

وَإِذْ قَالَ لُقْمَنُ لَابْنِهِ وَهُوَ يَعِظُهُ يَبْنِي لَا تُشْرِكْ بِاللَّهِ إِنَّ الشِّرْكَ لَظُلْمٌ عَظِيمٌ

Terjemahnya:

Dan (ingatlah) ketika Lukman berkata kepada anaknya, ketika dia memberi pelajaran kepadanya, “Wahai anakku janganlah engkau mempersekutukan Allah swt., sesungguhnya mempersekutukan Allah swt. adalah benar-benar kezaliman yang besar.”<sup>3</sup>

Maksud ayat tersebut adalah ketika mengajarkan hal-hal kebaikan kepada anak, hendaklah mengajarkan dengan sungguh-sungguh dan memberi pemahaman bahwa Allah swt. hanya ada satu, Dia tidak beranak dan tidak pula diperanakkan.

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai suatu tujuannya sangat tergantung pada konsumennya. Sekolah memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dan mencapai tujuannya. Mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi Lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Madrasah Aliyah Muhammadiyah adalah jenjang Pendidikan menengah pada Pendidikan formal di Indonesia, setara dengan sekolah menengah atas (SMA), yang pengelolaannya dilakukan oleh Kemementrian Agama. Sebagai ujung tombak pelaksanaan tugas umum pemerintah, khususnya dibidang Pendidikan, Madrasah Aliyah Muhammadiyah telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang

---

<sup>3</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Semarang: CV Toha Putra, 1989), h. 13.

terbaik. Namun demikian peran dan fungsi manajemen pada Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Kelurahan Palampang Kecamatan Rilau Ale Kabupaten Bulukumba belum menerapkan fungsi manajemen secara keseluruhan sehingga penulis memilih sebagai objek penelitian.<sup>4</sup>

Pada sebuah Lembaga Pendidikan yang harus diterapkan adalah peran dan fungsi manajemen karena setiap Lembaga memerlukan sebuah perencanaan yang matang dalam melakukan suatu aktivitas.

## ***B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus***

### **1. Fokus Penelitian**

Untuk menghindari terjadinya penafsiran yang keliru dari pembaca dan keluar dari pokok permasalahan, oleh karena itu penelitian fokus pada “Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba”.

### **2. Deskripsi Fokus**

Berdasarkan pada fokus penelitian di atas, dapat dideskripsikan berdasarkan substansi permasalahan dan substansi pendekatan penelitian ini, yaitu Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba. Maka deskripsi fokus penelitian ini adalah:

- a. Implementasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

---

<sup>4</sup>Observasi Awal, 2 Februari 2016.



Yang dimaksud dalam implementasi yaitu suatu penerapan atau tindakan yang telah dilakukan dalam melaksanakan sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci.

b. Kekuatan dan Kelemahan Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa.

Kekuatan dan kelemahan yang dimaksud disini adalah apa yang menjadi tolok ukur dari keberhasilan atau prestasi yang dicapai oleh Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

***C. Rumusan Masalah***

Berdasarkan identifikasi permasalahan dan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis merumuskan satu pokok permasalahan yakni:

“Bagaimana Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?”

Dari pokok permasalahan tersebut, maka dirumuskan sub-sub masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanan Implementasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?.
2. Apa Kekuatan dan Kelemahan Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa?.

#### ***D. Kajian Pustaka/ Penelitian Terdahulu***

##### **1. Hubungannya dengan Peneliti Terdahulu**

Berdasarkan pada penelusuran pustaka yang telah peneliti lakukan ditemukan beberapa literatur yang mempunyai relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan, di antaranya:

Skripsi Asmiati (2011) dengan judul “Peran Media Gambar terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Iman Kalaena Kiri Luwu Timur” mempunyai persamaan dan perbedaan dengan judul yang peneliti angkat yakni persamaannya yaitu metode yang digunakan metode manajemen dan komunikasi sedangkan perbedaannya peneliti terdahulu lebih mengarah kepada Peran Media Gambar terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di Madrasah, sedangkan peneliti berfokus pada Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah.<sup>5</sup>

Skripsi Kasmawati (2011) dengan judul “Peran Guru dan Orang Tua dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Agama Islam pada Siswa SD Negeri Tanggul Patompo 1 Makassar” metode yang digunakan sama sedangkan perbedaannya yaitu judul penelitian lebih mengarah pada meningkatkan mutu pelayanan Siswa.<sup>6</sup>

Skripsi Samsir (2011) dengan judul “Keterlibatan Orang Tua Siswa dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SD 128 Palero Kecamatan Lilirilau Kabupaten

---

<sup>5</sup>Asmiati. “Peran Media Gambar Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Iman Kalaena Kiri Luwu Timur”, *Skripsi* (Makassar: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin, 2011), h. 19.

<sup>6</sup>Kasmawati. Peran Guru dan Orang Tua dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Agama Islam pada Siswa SD Negeri Tanggul Patompo 1 Makassar”, *Skripsi* (Makassar: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin, 2011), h. 23.

Soppeng” metode yang digunakan sama yaitu metode pendekatan manajemen, sedangkan perbedaannya Judul penelitian lebih mengarah kepada keterlibatan Orang Tua Siswa.<sup>7</sup>

Dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis tidak memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu sehingga penulis bisa melakukan penelitian secara efektif dan efisien.



---

<sup>7</sup>Samsir. “Keterlibatan Orang Tua Siswa dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SD 128 Palero Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng”, *Skripsi* (Makassar: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin, 2011), h. 17.

Tabel 1.

## DAFTAR KAJIAN PUSTAKA

NO	NamadanJudulSkripsi	Persamaan	Perbedaan
1.	ASMIATI (2011) dengan judul “Peran Media Gambar Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Iman Kalaena Kiri Luwu Timur”	Metode yang digunakan yaitu metode manajemen dan komunikasi.	Peran Media Gambar terhadap peningkatan mutu pendidikan di Madrasah.
2.	KASMAWATI (2011) dengan judul “Peran Guru dan Orang Tua dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Agama Islam pada Siswa SD Negeri Tanggul Patompo 1 Makassar”	Metode yang digunakan sama yaitu pendekatan manajemen.	Judul penelitian lebih mengarah pada peningkatan mutu pendidikan Agama Islam.
3.	SAMSIR (2011) dengan judul “Keterlibatan Orang Tua Siswa dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SD 128 Palero Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng.	Pendekatan yang digunakan sama yaitu pendekatan Manajemen.	Judul penelitian lebih mengarah kepada keterlibatan Orang Tua Siswa.

Sumber: *Data dari Perpustakaan UIN Alauddin Makassar, 26 Januari 2016*

Dari tabel di atas, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa persamaan yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan skripsi ini adalah sama-sama menggunakan metode pendekatan manajemen dan komunikasi sedangkan

perbedaannya yaitu peneliti sekarang fokus pada Implementasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah, serta Kelebihan dan Kekurangan Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

### ***E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian***

Adapun tujuan dan kegunaan dari hasil penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

#### **1. Tujuan penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang dijelaskan terdahulu, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini:

- a. Untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.
- b. Untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Kegunaan Teoretis
  - 1) Diharapkan dengan penelitian ini dapat menjadi bahan informasi kepada pembaca dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang lain.
  - 2) Sebagai tambahan pengetahuan mengenai peran manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Diharapkan dengan adanya penelitian ini, Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba menerapkan manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa sehingga dapat memengaruhi kepuasan siswa dan dapat meningkatkan prestasi di Dunia persaingan.
- 2) Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi bahan informasi, referensi baru bagi pembaca.



## BAB II

### TINJAUAN TEORETIS

#### **A. Pengertian Manajemen**

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, “*management*” yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individual atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.<sup>1</sup>

Secara *terminologi* terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya adalah:

*“the proces of planning, organizing, leading, and controlling the work of organization members and of using all available organizational resources to reach stated organizational goals.”*<sup>2</sup>(sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengaturan terhadap para anggota organisasi serta penggunaan seluruh sumber-sumber yang ada secara tepat untuk meraih tujuan organisasi yang telah ditetapkan).

George R. Terry dalam merumuskan proses pelaksanaan manajemen mengemukakan bahwa “*management is adistict process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the as of human beings and other resources*”.<sup>3</sup> (manajemen

---

<sup>1</sup>Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Penerbit Kencana, 2006), h. 9.

<sup>2</sup>James A. F Atoner, R Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, JR, *Management, Sixth Edition* (New Jersey: Prentice Hall, 1995), h. 7.

<sup>3</sup>George R. Terry, *Principles Of Management*, Edition (New York: Richard D. Irwin, 1961), h. 32.



adalah suatu proses yang khas, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan/pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya).

Robert Kreitener memberikan rumusan tentang manajemen dengan mengatakan bahwa *“management is the process of working and through others to achieve organizational objectives in a changing environment central to this process is the effective use of limited resources”*.<sup>4</sup> (manajemen sebagai suatu proses kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah proses ini berpusat pada penggunaan secara efektif dan efisien terhadap sumber daya yang terbatas).

George R. Terry dan Leslie W. Rue merumuskan bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasi atau maksud-maksud yang nyata.<sup>5</sup>

H. Melayu S.P. Hasibuan mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>6</sup>

Andrew F. Sikula mengemukakan bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian,

---

<sup>4</sup>Robert Kreitener, *Management*, 4<sup>th</sup> Edition (Boston: Houghton Mifflin Company, 1989), h. 9.

<sup>5</sup>George R. Terry dan Lesli W. Rue, *Principles of Management*, terj. G. a. Ticoalu, *Dasar-dasar Manajemen*, h. 1.

<sup>6</sup>H. Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Edisi revisi (Cet. 6: Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 2.

penetapan, pengarahan pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.<sup>7</sup>

M. Manullang mengatakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan.<sup>8</sup>

Zaini Muchtarom mengungkapkan bahwa manajemen adalah aktivitas mengatur keuangan sumber daya sebagai tercapainya tujuan organisasi secara efektif.<sup>9</sup>

Richhard L. Daft Manajemen (*management*) adalah pencapaian tujuan-tujuan organisasional secara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengelolaan, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya organisasional.<sup>10</sup>

*Management* dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui orang lain. Dengan demikian dikatakan bahwa *management* merupakan inti dari pada administrasi karena memang *management* merupakan alat pelaksanaan utama dari pada administrasi.

Dari beberapa definisi di atas tentang manajemen maka peneliti dapat simpulkan bahwa manajemen adalah suatu seni atau kemampuan seseorang dalam

---

<sup>7</sup>H. Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*, h. 2.

<sup>8</sup>M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen* (Cet. 1; Jakarta: Galia Indonesia, 1996), h. 15.

<sup>9</sup>Zaini Muchtarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah* (Cet. 1; Jogjakarta: Al-Amin Perss, 1996), h. 6.

<sup>10</sup>Richard L. Daft, *Era Baru Manajemen*, Edisi revisi (Cet. 9; Jakarta: Selemba Empat, 2013), h. 6.

mengatur, mengelola, dan mengendalikan suatu kegiatan guna melaksanakan sesuatu untuk mencapai target atau tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Sebagaimana Firman Allah swt. dalam QS al-An'am/6: 135

قُلْ يَوْمَ أَعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَامِلٌ ۖ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ مَن تَكُونُ لَهُ  
عُقُوبَةُ الدَّارِ ۚ إِنَّهُ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُونَ

Terjemahnya:

Katakanlah (Muhammad), “Wahai kaumku, berbuatlah menurut kedudukanmu, akupun berbuat (demikian). Kelak kamu akan mengetahui siapa yang akan memperoleh tempat (terbaik) di akhirat (nant). Sesungguhnya orang-orang yang zalim itu tidak akan beruntung.”<sup>11</sup>

Maksud ayat tersebut adalah dapat diambil pemahaman bahwa manusia yang tidak berusaha dengan sungguh-sungguh adalah termasuk orang-orang yang dzalim, karena Allah swt. telah menjadikan kehidupan di Dunia ini sebagai lahan mencari kebahagiaan. Orang-orang yang dzalim semacam ini divonis oleh Allah swt. sebagai orang yang tidak akan mendapat keberuntungan, sebagai balasan atas kedzaliman yang diperbuat.

### 1. Unsur-Unsur Manajemen

George R. Terry mengemukakan bahwa unsur dasar (*basic elements*) yang merupakan sumber yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan dalam manajemen adalah:

- a. *Men*
- b. *Money*

<sup>11</sup>Dapartemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya* ( Jakarta: PT Intermasa, 1993), h. 135.

*c. Methods*

*d. Machines*

*e. Materials*

Berikut adalah uraian singkatan mengenai unsur-unsur manajemen tersebut:

*1) Men (Manusia)*

*Men* (manusia, orang-orang, tenaga kerja) merupakan tenaga kerja yang meliputi baik tenaga kerja eksekutif maupun operatif. Dalam kegiatan manajemen faktor manusia adalah yang paling menentukan. Titik pusat dari manajemen adalah manusia, sebab manusia membuat tujuan dan dia juga yang melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya itu. Tanpa tenaga kerja tidak akan ada proses kerja. Hanya saja manajemen itu sendiri tidak akan timbul apabila setiap orang bekerja untuk diri sendiri saja tanpa mengadakan kerjasama dengan yang lain.

*2) Money (Uang)*

*Money* (uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan) merupakan unsur yang penting untuk mencapai tujuan, disamping faktor manusia yang menjadi unsur paling penting (*the most important tool*) dan faktor-faktor lainnya. Dalam Dunia modern yang merupakan faktor yang paling penting sebagai alat tukar dan alat pengukur nilai suatu usaha. Suatu perusahaan yang bisa diukur pula dari jumlah uang berputar pada perusahaan itu. Tetapi yang menggunakan uang tidak hanya perusahaan saja, instansi pemerintahan dan

yayasan juga menggunakannya. Jadi uang diperlukan dari setiap kegiatan manusia untuk mencapai tujuannya.

### 3) *Methods* (Cara)

*Methods* (cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan) yaitu untuk melakukan kegiatan secara guna dan berhasil guna, manusia dihadapkan dengan berbagai alternatif metode atau cara untuk menjalankan pekerjaan tersebut sehingga cara yang dilakukannya dapat menjadi sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan. Atau cara yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang dikehendaki. Metode ini diperlukan dalam setiap kegiatan manajemen yaitu dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengawasan.

### 4) *Machines* (Mesin)

*Machines* (alat yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan) perana mesin sebagai alat pembantu yang dapat meringankan dan memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan. Hanya yang perlu diingat bahwa penggunaan mesin sangat tergantung pada manusia, bukan manusia yang tergantung oleh mesin.

### 5) *Materials* (Bahan atau perlengkapan)

*Materials* (bahan atau perlengkapan yang digunakan untuk mencapai tujuan) manusia tanpa material atau bahan-bahan tidak akan bisa mencapai tujuan yang diinginkan, sehingga unsur material dalam manajemen tidak dapat diabaikan.

## 6) *Market* (Pasar)

*Market* (pasar atau tempat menjual barang yang dihasilkan) bagi suatu perusahaan, pemasaran produk yang dihasilkan tentu yang paling penting bagi kelangsungan proses produksi dari perusahaan itu sendiri. Proses produksi suatu barang akan berhenti apabila barang-barang yang diproduksi itu tidak laku atau tidak diserap oleh konsumen. Oleh karena itu pasar sangat penting untuk dikuasai demi kelangsungan proses kegiatan perusahaan atau industri.<sup>12</sup>

Dari ke enam unsur tersebut saling terkait antara unsur yang pertama dengan unsur yang lainnya yaitu dalam sebuah perusahaan manusia dalam unsur manajemen sangat berperan penting karena dalam kegiatan manajemen faktor manusia yang paling menentukan, selain faktor manusia dalam sebuah perusahaan uang sangat membantu untuk mencapai tujuan dengan menggunakan cara atau alat yang bisa menghasilkan suatu barang dan jasa yang bermanfaat.

## 2. Fungsi Manajemen

Selain pendapat tentang pengertian manajemen dan unsur-unsur manajemen tampaknya para pakar manajemen mengenai jumlah fungsi-fungsi manajemen juga terdapat beberapa fungsi yaitu:

Konzt dan O'Donnel yang berpandangan bahwa fungsi-fungsi manajemen mencakup: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *Staffing* (penyusunan staf), *Directing* (pembinaan kerja), dan *Controlling* (pengawasan).<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup>George R Terry, *Principles Of Management*, Editor (New York: Richard D.Irwin, 1961), h. 17.

<sup>13</sup>Arifuddi siraj, *Cara Praktis Mempelajari Manajemen* (Cet. 1; Makassar: Alauddin University Press, 2012), h. 20.

Dari beberapa pendapat Ahli penulis mengambil fungsi-fungsi manajemen menurut pendapat George R. Terry sebagai pembahasan mengingat pendapat ini lebih populer dikalangan mahasiswa dan masyarakat serta sering diakronimkan dengan “POAC” yaitu: *Planning, Organizing, Actuating, Controlling*.<sup>14</sup>

George R. Terry berpendapat bahwa fungsi-fungsi manajemen terdiri dari:

a. Perencanaan (*Planning*)

Yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan.

b. Pengorganisasian (*Organization*)

Yaitu sebagai cara untuk mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan.

c. Penggerakan (*Actuating*)

Yaitu untuk menggerakkan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bisa berjalan sesuai rencana dan bisa mencapai tujuan.

---

<sup>14</sup>Arifuddin siraj, *Cara Praktis Mempelajari Manajemen*, h. 9.



#### d. Pengawasan (*Controlling*)

Yaitu untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta mengawasi penggunaan sumber daya dalam organisasi agar bisa terpakai secara efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana.<sup>15</sup>

Dari fungsi manajemen dapat dilihat bahwa keberhasilan suatu organisasi atau Lembaga dalam suatu kegiatan ketika ia mampu menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

### 3. Peran Manajemen

Peran manajemen merupakan metodologi yang jika diterapkan secara tepat dapat membantuk para pengelola atau penyelenggara Pendidikan di Lembaga Pendidikan termasuk sekolah dalam mewujudkan penyelenggaraan Pendidikan dan lulusan yang dapat memenuhi atau melebihi keinginan atau harapan para *stakeholder*-nya.

Berikut adalah peran manajemen yang harus diterapkan yaitu:

#### a. Peran Interpersonal

Yaitu peran sebagai kepala figur, pimpinan, serta penghubung dalam sebuah organisasi dimana peran ini dilibatkan kesemua hubungan dengan orang lain.

#### b. Peran pemberi informasi

Peran dalam pemberian informasi adalah sebagai berikut:

---

<sup>15</sup>George R Terry dan Lesli W. Rue, *Principles Of Management*, terj. G. a. Ticoalu, *Dasar-Dasar Manajemen*, h. 9.

- 1) Pengawasan (*monitoring*) Seorang mencari informasi yang mungkin berharga.
- 2) Manajer sebagai penyebar informasi (*disseminator*) mengirimkan kembali informasi yang relevan ke orang lain di tempat kerja atau dalam kawasan sebuah organisasi.
- 3) Komunikasi eksternal, juru bicara (*spokesperson*) secara formal memberi informasi kepada orang-orang di luar informasi.

c. Peran pengambilan keputusan

Peran manajer sebagai penyebaran informasi pada dasarnya mengarah pada peran pengambilan sebuah keputusan.<sup>16</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa peran manajemen pada peningkatan mutu pelayanan siswa merupakan metodologi yang jika diterapkan secara tepat dapat memenuhi keinginan atau harapan di Lembaga Pendidikan tersebut.

## **B. Pengertian Mutu Pelayanan**

Mutu Sinonim dari kualitas yang berarti kadar, mutu, tingkah baik buruknya sesuatu.<sup>17</sup>

Secara umum, mutu dapat diartikan sebagai gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam

---

<sup>16</sup>Robert Kritiner, *Manajemen, 4<sup>th</sup> edition* (Boston: Houghton Mifflin Company, 1989), h. 17.

<sup>17</sup>Hamsah Ahmad dan Nanda Santoso, *Kamus Pintar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Fajar Mulia, 1996), h. 260.

memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat, dalam konteks Pendidikan, pengertian mutu mencakup input, proses, dan output Pendidikan.

Input Pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses pembelajaran, sesuatu yang dimaksud berupa sumber daya dan perangkat lunak serta harapan-harapan sebagai pemandu bagi berlangsungnya proses belajar mengajar. Input sumber daya meliputi sumber daya manusia (Kepala Sekolah, guru termasuk guru BP, karyawan, dan siswa) dan sumber daya selebihnya (peralatan, perlengkapan, uang, bahan dan sebagainya) input perangkat lunak meliputi struktur organisasi sekolah, peraturan perundang-undangan, deskripsi tugas, rencana dan program. Input harapan-harapan berupa visi, misi tujuan dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai oleh sekolah.<sup>18</sup>

Agar peningkatan mutu Pendidikan dapat mencapai hasil yang diharapkan, khususnya di Madrasah Aliyah Muhammadiyah ditempu berbagai usaha dan cara yaitu:

1. Situasi sekolah didominasi dengan situasi keagamaan yang dapat berpengaruh pada pembinaan kestabilan, emosi, ahklak mulia, dan prinsip-prinsip sosial yang baik bagi kehidupan siswa.
2. Menata kehidupan sosial dalam kehidupan sekolah dimana para siswa diberi kesempatan yang serasi guna menyerap prinsip-prinsip keagamaan dan kemasyarakatan.

---

<sup>18</sup>Hasbullah, *Sejarah Pendidikan Islam di Indonesia* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), h. 153.

3. Memanfaatkan situasi yang nyata dari kehidupan siswa sehari-hari dalam usaha membiasakan mereka bertingkah laku yang benar selaras dengan ajaran Islam
4. Penyajian bidang studi harus menarik dan menyenangkan siswa.
5. Menyiapkan kemungkinan-kemungkinan yang dapat membantu ditegakkan syiar-syiar Agama di sekolah dengan menentukan masjid yang dilengkapi dengan sarana ibadah yang lebih sempurna, dan membimbing mereka kearah gemar mengamalkan ibadah.
6. Melatih anak didik untuk memiliki sikap-sikap mulia dan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat melalui kesempatan *study tour* dan bertamasya.
7. Guru memiliki kesadaran tentang kemuliaan tugas yang diembannya baik dari segi Agama, Bangsa dan Negara.
8. Guru menunjukkan rasa kasih sayang sebagaimana orang tua agar menjadi teladan yang baik bagi siswa.<sup>19</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka usaha peningkatan mutu Pendidikan di Sekolah tidak terbatas hanya peningkatan mutu guru dan siswa saja, tetapi juga meliputi materi, metode dan media, serta sarana dan prasarana Pendidikan.

Peningkatan mutu pelayanan siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah didasarkan pada teori tentang usaha peningkatan mutu pelayanan yang mencakup: menciptakan situasi keagamaan yang dominan di sekolah terhadap pembinaan kestabilan emosi, akhlak mulia, dan prinsip-prinsip sosial dalam kehidupan sekolah dimana para siswa diberi kesempatan yang serasi guna menyerap prinsip-

---

<sup>19</sup>Muhammad Abdul Qadir Ahmad, *Truruqu Ta'limi al-Tarbiyah al-Islamiyah* (Mesir: Maktabah al-Nahdhah al-Mishriyah, 1981), h. 22-26.

prinsip keagamaan dan kemasyarakatan. Memanfaatkan situasi yang nyata dari kehidupan siswa sehari-hari dalam usaha membiasakan mereka bertingkah laku yang benar selaras dengan ajaran Islam.<sup>20</sup>

Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dan Pendidikan siswa, maka faktor guru dan orang tua mempunyai peranan penting. Kedua faktor tersebut merupakan sistem yang tidak dapat dipisahkan antara yang satu dengan yang lainnya, karena tanpa kerja sama yang baik antara dua unsur tersebut, maka mutu pelayanan dan Pendidikan di sekolah sulit diwujudkan. Dengan demikian, maka diperlukan langkah-langkah yang dapat mendukung keterlaksanaannya peningkatan aktivitas belajar dari siswa tersebut. Walaupun kendala yang dihadapi tentunya tidak sedikit, tetapi dengan tujuan yang jelas sebagai pelaksana dan penanggung jawab Pendidikan oleh orang tua atau di sekolah maka hubungan tersebut dapat terwujud.

Penyebab rendahnya mutu Pendidikan diakibatkan karena adanya kendala pada akumulasi yaitu:

a. Rendahnya kualitas sarana fisik

Untuk sarana fisik misalnya, banyak sekali sekolah dan perguruan tinggi yang gedungnya rusak, kepemilikan dan penggunaan media belajar rendah, buku perpustakaan tidak lengkap. Sementara laboratorium tidak standar, pemakaian teknologi informasi tidak memadai dan sebagainya. Bahkan masih banyak sekolah yang tidak memiliki gedung sendiri, tidak memiliki perpustakaan, tidak memiliki laboratorium dan sebagainya.

---

<sup>20</sup> Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010), h. 27.

b. Rendahnya kualitas guru

Keadaan guru juga amat memprihatinkan, kebanyakan guru belum memiliki profesionalisme yang memadai untuk menjalankan tugasnya sebagaimana disebut dalam pasal 39 UU No 20/2003 yaitu merencanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan, melakukan pelatihan, melakukan penelitian dan melakukan pengabdian masyarakat.

c. Rendahnya kesejahteraan guru

Kesejahteraan guru mempunyai peran yang sering menentukan dalam kualitas Pendidikan. Kesenjangan kesejahteraan guru Swasta dan Negeri menjadi masalah lain yang muncul. Di lingkungan Pendidikan Swasta, masalah kesejahteraan masih sulit mencapai taraf ideal.<sup>21</sup>

Dari uraian di atas bahwa penyebab rendahnya mutu Pendidikan diakibatkan karena adanya kendala pada akumulasi yaitu: rendahnya kualitas sarana fisik, rendahnya kualitas guru, dan rendahnya kesejahteraan guru, sehingga mutu Pendidikan tidak memiliki kualitas yang menciptakan alumni-alumni yang berprestasi.

### C. Pengertian Madrasah Aliyah Muhammadiyah (MAM)

Secara etimologi kata "*Madrasah*" berasal dari bahasa Arab dari akar kata "*darasa*". Madrasah merupakan zharaf makan atau bentuk "keterangan tempat" yang diartikan sebagai "tempat belajar para pelajar", atau "tempat untuk

---

<sup>21</sup> Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010), h. 53.

memberikan pelajaran". Dari akar kata "*darasa*" juga bisa diturunkan kata "*midras*" yang mempunyai arti "buku yang dipelajari" atau "tempat belajar" kata "*al-midras*" juga diartikan sebagai "rumah untuk mempelajari Kitab Taurat".<sup>22</sup>

A.L.Tibawi dan Mehdi Nakosteen, mengatakan bahwa Madrasah (bahasa Arab) merujuk pada Lembaga Pendidikan tinggi yang luas di Dunia Islam (klasik) pra-modern. Artinya, secara istilah Madrasah dimasa klasik Islam tidak sama terminologinya dengan Madrasah dalam pengertian bahasa Indonesia. Para peneliti sejarah Pendidikan Islam menulis kata tersebut secara bervariasi misalnya, *schule* atau *hochschule* (Jerman), *school*, *college* atau *academy* (Inggris). Nakosteen menerjemahkan Madrasah dengan kata *university* (universitas) atau *the institution of higher learning*.<sup>23</sup>

Dalam SKB tiga menteri disebutkan bahwa Madrasah adalah Lembaga Pendidikan yang menjadikan mata pelajaran Agama Islam sebagai mata pelajaran dasar yang diberikan sekurang-kurangnya 30% disamping mata pelajaran umum.

Menurut Malik Fadjar Madrasah secara umum dapat diartikan sebagai sekolah umum yang berciri khas Islam yang menjadi bagian keseluruhan dari sistem Pendidikan Nasional.<sup>24</sup>

Dalam praktek keseharian kita, kata Madrasah merujuk pada dua pengertian. Pertama, Madrasah Diniyah (Madin) yakni Madrasah yang didirikan sebagai Lembaga Pendidikan yang semata-mata untuk mendalami Agama (*li tafaqquh fiddin*), yang biasa disebut juga Madrasah Diniyah Salafiyah. Biasanya

---

<sup>22</sup>Maksum, *Madrasah Sejarah dan Perkembangannya* (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1999), h. 14.

<sup>23</sup>Tibawi AL dan Nakosten Mehdi, *Muhammadiyah Bertradisi* (Tegal: Pustaka Pelajar, 2004), h. 17.

<sup>24</sup>Malik Fadjar, *Madrasah dan Tantangan Modernitas* (Bandung: Mizan, 1998), h. 15.



dilakukan pada sore hari. Di dalam keseharian ada yang menyebutnya sekolah Arab. Kedua, Madrasah yang didirikan tidak hanya untuk mengajarkan ilmu pengetahuan dan nilai-nilai Islam, tapi juga memasukkan pelajaran-pelajaran yang diajarkan di sekolah-sekolah. Dalam pengertian sekarang Madrasah ini dikenal dengan sebutan Madrasah Ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTS), dan Madrasah Aliyah (MA). Undang-undang mengartikan Madrasah sebagai "Sekolah umum dengan ciri khas Islam".

Madrasah Aliyah sebagai sekolah lanjutan tingkat atas memiliki sejarah yang cukup panjang di Indonesia. Sebagaimana sekolah SMA dan SMK yang bukan asli buatan Indonesia, demikian juga Madrasah Aliyah. Sebutan Madrasah itu sendiri sudah menunjukkan bahwa Lembaga ini berasal dari Timur Tengah yang berkembang sekitar abad ke – 10 dan 11.

Madrasah di Indonesia menunjukkan fenomena modern dalam sistem Pendidikan Islam Indonesia. Tim Penyusun Sejarah Pendidikan Islam di Indonesia dari Dirjen Binbaga Depag RI menetapkan Madrasah pertama kali berdiri di Pulau Sumatera, Madrasah tersebut adalah Madrasah Adabiyah (1909), yang dimotori oleh Syaikh Abdullah Ahmad. Kemudian pada tahun 1910 berdiri pula Madrasah Schoel di Batusangkar oleh Syaikh M. Taib Umar, lalu M. Mahmud Yunus pada 1918 mendirikan Diniyah Schoel sebagai lanjutan dari Madrasah Schoel. Setelah itu Syaikh Abdul Karim Amrullah mendirikan Madrasah Tawalib di Padang Panjang dan H. Abdul Somad mendirikan pula Madrasah Nurul Uman di Jambi.

Madrasah berkembang di Jawa mulai 1912. Ada model Madrasah pesantren NU dalam bentuk Madrasah Aliyah, Ibtidaiyah, Tsanawiyah, Muallimin

Wustha, dan Muallimin Ulya (mulai 1919), ada Madrasah yang mengapresiasi sistem Pendidikan Belanda plus, seperti Muhammadiyah (1912) yang mendirikan Madrasah Ibtidaiyah, Tsanawiyah, Muallimin, Mubalighin, dan Madrasah Diniyah. Ada juga model *AL-Irsyad* (1913) yang mendirikan Madrasah *Tajhiziyah*, *Muallimin* dan *Tahassus*, atau model Madrasah PUI di Jabar yang mengembangkan Madrasah pertanian, itulah sejarah singkat Madrasah di Indonesia.

Di Indonesia, permulaan munculnya Madrasah baru sekitar abad 20, meski demikian latar belakang berdirinya Madrasah tidak lepas dari dua faktor, yaitu semangat pembaharuan Islam yang berasal dari Islam pusat (Timur Tengah) dan merupakan respon Pendidikan terhadap kebijakan pemerintah Hindia Belanda yang mendirikan serta mengembangkan sekolah. Hal ini juga diamini oleh M. Arsyad yang dikutip Khoirul Umam, munculnya Madrasah sebagai Lembaga Pendidikan Islam dikarenakan kekhawatiran terhadap pemerintah Hindia Belanda yang mendirikan sekolah-sekolah umum tanpa dimasukkan pelajaran dan Pendidikan Agama Islam. Pemerintah Kolonial menolak eksistensi Pondok Pesantren dalam sistem Pendidikan yang hendak dikembangkan di Hindia Belanda. Kurikulum maupun metode pembelajaran keagamaan yang dikembangkan di Pondok Pesantren bagi pemerintah Kolonial, tidak kompatibel dengan kebijakan politik etis dan modernisasi di Hindia Belanda. Dibalik itu, Pemerintah Kolonial mencurigai peran penting pondok pesantren dalam

mendorong gerakan-gerakan nasionalisme dan prokemerdekaan di Hindia Belanda.<sup>25</sup>

Menyikapi kebijakan tersebut, tokoh-tokoh muslim di Indonesia akhirnya mendirikan dan mengembangkan Madrasah di Indonesia didasarkan pada tiga kepentingan utama, yaitu:

1. Penyesuaian dengan politik Pendidikan Pemerintah Kolonial;
2. Menjembatani perbedaan sistem Pendidikan keagamaan dengan sistem Pendidikan modern;
3. Agenda modernisasi Islam itu sendiri.

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional telah mengantarkan Pendidikan Islam ke dalam babak sejarah baru, yang antara lain ditandai dengan pengukuhan sistem Pendidikan Islam sebagai pranata Pendidikan Nasional. Lembaga-lembaga Pendidikan Islam kini memiliki peluang lebih besar untuk tumbuh dan berkembang serta meningkatkan kontribusinya dalam pembangunan Pendidikan Nasional. Di dalam Undang-Undang itu setiap kali disebutkan Sekolah, misalnya pada jenjang Pendidikan dasar yaitu Sekolah Dasar, selalu dikaitkan dengan Madrasah Ibtidaiyah, disebutkan Sekolah Menengah Pertama dikaitkan dengan Madrasah Tsanawiyah, disebutkan Sekolah Menengah dikaitkan dengan Madrasah Aliyah, dan Lembaga-Lembaga Pendidikan lain yang sederajat, begitu pula dengan Lembaga Pendidikan non formal.

---

<sup>25</sup>Depertemen Agama, *Sejarah Perkembangan Madrasah* (Direktorat Jenderal Pembinaan Kelembagaan Islam, 1998), h. 30.

Eksistensi Madrasah sebagai Lembaga Pendidikan Islam di Indonesia mencatat sejarah yang panjang. Sejak awal berdirinya, Madrasah merupakan Lembaga Pendidikan yang mandiri, tanpa bimbingan dan bantuan pemerintah Kolonial Belanda. Madrasah mulai mendapat perhatian dan pembinaan dari pemerintah setelah Indonesia merdeka.<sup>26</sup> Usaha pembinaan Madrasah menuju kesatuan sistem Pendidikan Nasional terus ditingkatkan. Usaha yang semula hanya merupakan tugas dan wewenang Departemen Agama saja, sejak tahun 1975 telah menjadi tugas pemerintah secara keseluruhan bersama masyarakat sebagaimana yang ditunjukkan dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama (SKB) Tiga Menteri, yaitu: Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Menteri Dalam Negeri, dan Menteri Agama tentang peningkatan mutu Pendidikan pada Madrasah dengan suatu pertimbangan, bahwa:

Dalam rangka pencapaian tujuan Nasional pada umumnya dan mencerdaskan kehidupan Bangsa pada khususnya, serta memberikan kesempatan yang sama kepada tiap-tiap warga Negara Indonesia untuk memperoleh pekerjaan, dan memberikan kesempatan untuk mendapatkan pengajaran yang sama bagi tiap-tiap warga Negara Indonesia, perlu diambil langkah-langkah untuk meningkatkan mutu pendidikan pada Madrasah, agar lulusan dari Madrasah dapat melanjutkan atau pindah ke sekolah-sekolah umum dari tingkat Sekolah Dasar sampai ke Perguruan Tinggi.<sup>27</sup>

Dapat disimpulkan bahwa Madrasah Aliyah adalah sebuah Lembaga Pendidikan Islam yang setara dengan SMA, dan SMK. Yang menampung siswa lulusan dari SMP, Tsanawiyah yang mampu bersaing di Bidang Pendidikan.

---

<sup>26</sup>Headri Amin, *Peningkatan Mutu Terpadu Pesantren dan Madrasah* (Jakarta: Diva Pustaka, 2004), h. 18.

<sup>27</sup>Asmiati, "Peran Media Gambar Terhadap peningkatan Mutu Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Iman Kalaena Kiri Luwu Timur", *Skripsi* (Makassar: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin, 2011), h. 15.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### ***A. Jenis dan Lokasi Penelitian***

###### **1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kecil, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.<sup>1</sup>

Metodologi penelitian adalah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan yang terdapat dalam penelitian dan dari sudut filsafat metodologi penelitian merupakan epistemologi penelitian. Ada pun rangkaian metodologi penelitian yang digunakan penulis sebagai berikut:

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dalam pengumpulan datanya menggunakan metode deskriptif, yaitu pengumpulan data dari informan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara holistik bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, baik itu perilakunya, persepsi, motivasi maupun tindakannya, dan secara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>2</sup> Diantaranya adalah penggunaan studi

---

<sup>1</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 1.

<sup>2</sup>Lexy J. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Kerta Karya, 1998), h. 6.

khusus deskriptif dalam penelitian ini bermaksud agar dapat mengungkap atau memperoleh informasi dari data penelitian secara menyeluruh dan mendalam.<sup>3</sup>

Berdasarkan pernyataan di atas, penyusun simpulkan bahwa jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dipilih sebab dianggap relevan untuk menganalisis permasalahan terkait Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

## **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, Kelurahan Palampang, Kecamatan Rilau Ale, Kabupaten Bulukumba.

### ***B. Metode Pendekatan***

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan manajemen dan komunikasi. Pendekatan manajemen yaitu suatu pendekatan dengan melihat perkembangan yang ada pada suatu tempat tersebut. Karena yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah peran manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

### ***C. Sumber Data***

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

---

<sup>3</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2006), h. 35.

## **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber utama. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber utamanya adalah sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba. Dalam penelitian ini yang termasuk data primer adalah hasil wawancara dengan pemimpin atau Kepala Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba dan Staf karyawan, guru dan siswa sebagai informan mengenai peran manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba tersebut. Peneliti merencanakan mewawancarai Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba sebanyak 7 (tujuh) informan.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data pelengkap atau tambahan yang melengkapi data yang sudah ada sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini adalah kajian terhadap artikel atau buku-buku yang ditulis oleh para ahli yang ada hubungannya dengan penelitian ini serta kajian pustaka dari hasil penelitian terdahulu yang ada relevansinya dengan pembahasan penelitian ini, baik yang telah diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dalam bentuk buku atau majalah ilmiah.

### ***D. Metode Pengumpulan Data***

Sebagai seorang peneliti maka harus melakukan kegiatan pengumpulan data. Kegiatan pengumpulan data merupakan prosedur yang sangat menentukan

baik tidaknya suatu penelitian. Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data.<sup>4</sup>

Seorang peneliti harus melakukan kegiatan pengumpulan data. Kegiatan pengumpulan data merupakan prosedur yang sangat menentukan baik tidaknya suatu penelitian. Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

#### 1. Penelitian Pustaka (*Library Research*)

*Library research* adalah suatu kegiatan mencari dan mengelola data-data literature yang sesuai untuk dijadikan referensi dan dijadikan sebagai acuan dasar untuk menerangkan konsep-konsep penelitian. Berdasarkan bentuk penelitian ini, data literatur yang dimaksud adalah berupa buku, ensiklopedia, karya ilmiah dan sumber data lainnya yang didapatkan diberbagai perpustakaan.

#### 2. Penelitian Lapangan

Jenis pengumpulan data ini menggunakan beberapa cara yang dianggap relevan dengan penelitian, yaitu sebagai berikut:

##### a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.<sup>5</sup> Penggunaan metode observasi dalam penelitian di atas pertimbangan bahwa data yang dikumpulkan secara efektif bila dilakukan secara langsung mengamati objek yang diteliti. Teknik ini penulis gunakan untuk

---

<sup>4</sup>Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, dengan kata pengantar oleh Burhan Bungin, Edisi Pertama (Cet. IV; Jakarta: Kencana, 2009), h. 93.

<sup>5</sup>Husaini Usman Poernomo, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h. 54.



mengetahui realitas peran manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba yang ada di lapangan. Alat dan pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat, menganalisa secara sistematis.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penyelidikan. Pada umumnya dua orang atau lebih, hadir secara fisik dalam proses tanya jawab itu, dan masing-masing pihak dapat saluran-saluran komunikasi secara wajar dan lancar.<sup>6</sup>

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara secara mendalam yaitu dengan cara mengumpulkan data atau informasi secara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.<sup>7</sup>

Dalam melakukan wawancara, pertanyaan dan jawaban dilakukan secara verbal, dilakukan dalam keadaan berhadapan. Adapun narasumbernya adalah Kepala Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba dan staff yang terkait di dalamnya. Dengan teknik wawancara penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan guna mendapat informasi mengenai dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

<sup>6</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 193.

<sup>7</sup>Husain Usman dan Pomomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial* (Cet. IV; Jakarta: PT. Bumi Aksar, 2011), h. 73.

Berikut nama-nama informan yang akan diwawancarai secara langsung oleh peneliti.

Tabel 2.  
Nama dan Jabatan Informan

No.	Nama	Jabatan
1.	Muh. Yusuf, S.Ag. MM	Kepala Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba
2.	Nurwahidah S.Pd	Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang
3.	Ernah S.Pd	Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang
4.	Ismiariani S.Pd	Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang
5.	Abd. Wahid S.Pd.I	Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang
6.	Akra Azis S.Pd	Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang
7.	Erdawati S.Pd	Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang

Sumber data: *Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba, 2016.*

Peneliti mengambil data dari ketujuh informan tersebut kemudian diolah menjadi sebuah hasil penelitian yang nantinya akan dipaparkan kemudian di persentasikan secara langsung.

### c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumentasi, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.<sup>8</sup>

Metode dokumentasi adalah sekumpulan berkas yakni mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, agenda dan sebagainya.

### E. Instrument Penelitian

Instrument penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, atau mengumpulkan, mengelolah, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis serta objek dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis.

Menurut Suharsimi Arikunto, instrument penelitian merupakan alat bantu dalam mengumpulkan data.<sup>9</sup> Pengumpulan data pada prinsipnya merupakan suatu aktivitas yang bersifat operasional agar tindakannya sesuai dengan pengertian peneliti yang sebenarnya. Data merupakan perwujudan dari beberapa informasi yang sengaja dikaji dan dikumpulkan guna mendeskripsikan suatu peristiwa atau kegiatan lainnya. Data yang diperoleh melalui peneliti akan diolah menjadi suatu informasi yang merujuk pada hasil penelitian nantinya. Oleh karena itu, maka

---

<sup>8</sup>Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: UGM Press, 1999), h. 72.

<sup>9</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Peneliti Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi revisi6; Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 68.

dalam pengumpulan data dibutuhkan beberapa instrumen sebagai alat untuk mendapatkan data yang cukup valid dan akurat.

Tolok ukur keberhasilan penelitian juga tergantung pada instrumen yang digunakan. Oleh karena itu, untuk penelitian lapangan (*field research*) yang meliputi pedoman wawancara atau daftar pertanyaan yang telah disediakan, dibutuhkan kamera, alat perekam (*recorder*) dan alat tulis menulis berupa buku catatan dan pulpen.

#### ***F. Metode Analisis Data***

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data kualitatif yang bersifat induktif yaitu dengan cara menganalisa data yang bersifat khusus (fakta empiris) kemudian mengambil kesimpulan secara umum (tataran konsep).<sup>10</sup>

Analisa data merupakan upaya untuk mencari dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagian temuan bagi orang lain. Analisis data adalah proses pengurutan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar. Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data dalam bentuk yang mudah dibaca. Metode yang digunakan adalah metode servei dengan pendekatan manajemen dan komunikasi, yang artinya setiap data yang terhimpun dapat dijelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpang sesuai dengan judul penelitian. Teknik pendekatan deskriptif kualitatif merupakan suatu proses menggambarkan keadaan sasaran

---

<sup>10</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Cet. I; Jakarta: Kencana, 2007), h. 196.

yang sebenarnya, peneliti secara apa adanya, sejauh apa yang peneliti dapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang sedang diteliti.<sup>11</sup>

Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan bentuk analisis manajemen, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Peneliti mengelola data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat di lapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif dan disesuaikan dengan permasalahan dirumuskan dalam penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan dengan meneliti ulang.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

*Display* data adalah penyajian data ke dalam suatu bentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara utuh. Dalam penyajian data dilakukan secara induktif, yakni menguraikan setiap permasalahan dalam permasalahan penelitian dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara spesifik.

3. Analisis Perbandingan (*Comparative*)

Dalam teknik ini peneliti mengkaji data yang telah diperoleh dari lapangan secara sistematis dan mendalam kemudian membandingkan data tersebut satu sama lain, antara informan yang satu dengan yang lain.

---

<sup>11</sup>Asep saiful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah* (Bandung: Pustaka Setia, 2003), h. 107.

#### 4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam pengumpulan data berikutnya.

Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama di lapangan diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan lapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan yang dikonfirmasi ke informan.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### ***A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

##### **1. Sejarah singkat Kabupaten Bulukumba**

Mitodologi penamaan “Bulukumba” konon bersumber dari dua kata dalam bahasa Bugis yaitu: “*Bulu’ku*” dan “*Mupa*” yang dalam bahasa Indonesia berarti “Masi gunung milik saya atau tetap gunung milik saya”.

Mitos ini pertama kali muncul pada abad ke-17 Masehi, ketika terjadi perang saudara antara dua kerajaan besar di Sulawesi yaitu Kerajaan Gowa dan Kerajaan Bone. Di pesisir pantai yang bernama “Tanah kokkong”, disitulah utusan Raja Gowa dan Raja Bone bertemu, mereka berunding secara damai dan menetapkan batas Wilayah pengaruh kerajaan masing-masing. “Bangkeng Buki” yang merupakan kaki lereng bukit dari Gunung Lompo Battang diklaim oleh pihak Kerajaan Gowa sebagai batas Wilayah kekuasaannya mulai dari Barat sampai ke Selatan.<sup>1</sup> Berawal dari peristiwa tersebut kemudian tercetuslah kalimat dalam bahasa Bugis “*Bulukumpa*”, yang kemudian pada tingkat dialok tertentu mengalami perubahan proses bunyi menjadi “Bulukumba”. Konon sejak itulah nama Bulukumba mulai ada, dan hingga saat ini resmi menjadi sebuah Kabupaten.

Peresmian Bulukumba menjadi sebuah nama Kabupaten dimulai dari terbitnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 1959 tentang

---

<sup>1</sup> Ahmad Arfan, Kepala Kantor Lingkungan Hidup Bulukumba, *Wawancara*, Bulukumba, 7 November 2016.

bentukan Daerah-Daerah Tingkat II Sulawesi Selatan, yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 5 Tahun 1978 Tentang Lambang Daerah. Akhirnya setelah dilakukan seminar sehari pada tanggal 28 Maret 1994 dengan narasumber Prof. Dr. H. Ahmad Mattulad (ahli Sejarah dan Budaya), maka ditetapkanlah hari jadi Kabupaten Bulukumba yaitu: tanggal 4 Februari 1960 melalui Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 1994 tentang hari jadi Kabupaten Bulukumba.

Secara yuridis formal Kabupaten Bulukumba resmi menjadi Daerah tingkat II setelah ditetapkan Lambang Daerah Kabupaten Bulukumba oleh DPRD Kabupaten Bulukumba pada tanggal 4 Februari 1960 dan selanjutnya dilakukan pelantikan Bupati Pertama yaitu Andi Patarai pada tanggal 12 Februari 1960.

## 2. Slogan Kabupaten Bulukumba

Paradigma kesejarahan, budaya dan keagamaan memberikan nuansa moralitas dalam sistem pemerintahan yang pada tatanan tertentu menjadi etika bagi struktur kehidupan masyarakat melalui satu prinsip *“Manyu’ siparampe, tallang sipahua”*. Ungkapan yang mencerminkan dari dua dialek bahasa Bugis-Makassar. Hal tersebut merupakan gambaran sikap batin masyarakat Bulukumba untuk mengembang amanat persatuan di dalam mewujudkan keselamatan bersama demi terciptanya tujuan pembangunan lahir dan bathin, mental dan spritual, dunia dan akhirat.

Nuansa moralitas ini pula yang mendasari lahirnya slogan pembangunan *“Bulukumba berlayar”* yang mulai disosialisasikan pada bulan September 1994



dan disepakati penggunaannya pada tahun 1996.<sup>2</sup> Konsepsi “Berlayar” sebagai moral pembangunan lahir bathin mengandung filosofi yang cukup dalam serta memiliki kaitan kesejarahan, kebudayaan dan keagamaan dengan masyarakat Bulukumba. “Berlayar” merupakan sebuah akronim dari kalimat kausalitas yang berbunyi “Bersih Lingkungan Alam yang Ramah”.

Filosofi yang terkandung dalam slogan tersebut dilihat dari tiga sisi pijakan yaitu:

a) Sejarah (*Historis*)

Bulukumba lahir dari suatu proses perjuangan panjang yang mengorbankan harta, darah, dan nyawa. Perlawanan rakyat Bulukumba terhadap Kolonial Belanda dan Jepang menjelang Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia Tahun 1945 diawali dengan terbentuknya “Barisan Merah Putih” dan “Laskar Brigade Pemberontakan Bulukumba Angkatan Rakyat”.

Organisasi yang terkenal dalam sejarah perjuangan ini, melahirkan pejuang yang berani mati menerjang gelombang dan badai untuk merebut cita-cita kemerdekaan sebagai wujud tuntutan hak asasi manusia dalam hidup berbangsa dan bernegara.

b) Kebudayaan (*Kultural*)

Dari sisi Budaya Bulukumba telah tampil menjadi sebuah “legenda modern” dalam kenchah percaturan Kebudayaan Nasional. Bahkan melalui industri Budaya dalam bentuk perahu, baik itu perahu jenis pinisi, padewakkang, lambo, pajala, maupun jenis lepa-lepa yang telah berhasil mencuatkan nama Bulukumba

---

<sup>2</sup> Muh. Amri, Kepala Bagian Ekonomi Pembangunan Bulukumba, *Wawancara*, Bulukumba, 8 November 2016.

di Dunia Internasional. Kata layar memiliki pemahaman terhadap adanya subyak yang bernama perahu sebagai suatu refleksi kreativitas masyarakat Bulukumba.

*c) Keagamaan (Religius)*

Masyarakat Bulukumba telah bersentuhan dengan ajaran Agama Islam sejak awal abad ke-17 Masehi, yang diperkirakan tahun 1605 M. ajaran Agama Islam ini dibawa oleh 3 (tiga) Ulama besar (Waliyullah) dari Pulau Sumatera yang masing-masing bergelar Dato Tiro (Bulukumba), Dato Ribandang (Makassar) dan Dato Patimang (Luwu).<sup>3</sup>

Ajaran Agama Islam yang berintikan tasawwuf ini menumbuhkan kesadaran *religius* bagi penganutnya dan menggerakkan sikap keyakinan mereka untuk berlaku zuhud, suci lahir bathin, selamat dunia dan akhirat dalam kerangka tauhid.

3. Lambang Daerah Kabupaten Bulukumba

Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bulukumba Nomor 13 Tahun 1987, maka ditetapkanlah Lambang Daerah Kabupaten Bulukumba dengan makna sebagai berikut:

a. Perisai Persegi Lima

Melambangkan sikap bathin masyarakat Bulukumba yang teguh mempertahankan Pancasila sebagai Dasar Negara Republik Indonesia.

b. Padi dan Jagung

Melambangkan mata pencaharian utama dan merupakan makanan pokok masyarakat Bulukumba. Bulir padi sejumlah 17 bulir melambangkan tanggal 17

---

<sup>3</sup> Muh. Daud Kahal, Bidang Kemasyarakatan dan Sumber Daya Manusia Bulukumba, Wawancara, Bulukumba, 7 November 2016.

sebagai tanggal kemerdekaan Republik Indonesia. Daun jagung sejumlah 8 menandakan bulan Agustus sebagai bulan Kemerdekaan Republik Indonesia. Kelopak buah jagung berjumlah 4 dan bunga buah jagung berjumlah 5 menandakan tahun 1945 sebagai tahun kemerdekaan Republik Indonesia.

c. Perahu Pinisi

Sebagai salah satu mahakarya ciri khas masyarakat Bulukumba, yang dikenal sebagai “*Butta Panrita Lopi*” atau daerah bermukimnya orang yang ahli dalam membuat perahu.<sup>4</sup> Perahu pinisi digunakan oleh masyarakat sebagai alat transportasi ke tengah laut untuk mencari pangan.

d. Layar Perahu Pinisi berjumlah 7 Buah

Melambangkan jumlah Kecamatan yang ada di Kabupaten Bulukumba, tetapi sekarang sudah dimekarkan dari 7 menjadi 10 Kecamatan.

e. Tulisan Aksara Lontara di sisi Perahu “*Manyu’ Siparampe, Tallang Sipahua*”.

Mencerminkan perpaduan dari dua dialek Bugis-Konjo yang melambangkan persatuan dan kesatuan dua suku besar yang ada di Kabupaten Bulukumba.

f. Dasar Biru

Mencerminkan bahwa Kabupaten Bulukumba merupakan Daerah Maritim.

4. Wilayah Administratif Kabupaten Bulukumba

Awal terbentuknya Kabupaten Bulukumba hanya terdiri 7 Kecamatan yaitu: (Ujung Bulu, Gangking, Bulukumba, Bontobahari, Bontotiro, Kajang, Hero

---

<sup>4</sup> Ahmad Arfan, Kepala Kantor Lingkungan Hidup Bulukumba, *Wawancara*, Bulukumba, 7 November 2016.

Lange-Lange), tetapi beberapa kecamatan kemudian dimekarkan dan kini “*Butta Panrita Lopi*” sudah terdiri atas 10 Kecamatan.<sup>5</sup>

Ke-10 Kecamatan tersebut adalah:

- a. Kecamatan Ujungbulu (Ibu Kota Kabupaten)
- b. Kecamatan Gantarang
- c. Kecamatan Kindang
- d. Kecamatan Rilau Ale’
- e. Kecamatan Bulukumpa
- f. Kecamatan Ujungloe
- g. Kecamatan Bontobahari
- h. Kecamatan Bontotiro
- i. Kecamatan Kajang
- j. Kecamatan Herlang

Dari 10 Kecamatan tersebut 7 diantaranya merupakan Daerah Pesisir sebagai sentra pengembangan Pariwisata dan Perikanan yaitu: Kecamatan Ujungloe, Kecamatan Bontobahari, Kecamatan Bontotiro, Kecamatan Kajang dan Kecamatan Herlang.<sup>6</sup>

Tiga Kecamatan lainnya tergolong sentra pengembangan pertanian dan perkebunan, yaitu: Kecamatan Kindang, Kecamatan Rilau Ale’, dan Kecamatan Bulukumpa.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Haerul Nur, Staf Ahli Bupati Bidang Pemerintahan Bulukumba, *Wawancara*, Bulukumba 7 November 2016.

<sup>6</sup> Taufik, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Bulukumba, *Wawancara*, 8 November 2016.

<sup>7</sup> Andi Misbawati Andi Wawo, Kepala Dinas Kehutanan dan Perkebunan Bulukumba, *Wawancara*, Bulukumba, 8 November 2016.

Dua kecamatan lainnya tergolong sentra pusat perdagangan dan Pemerintahan, yaitu: Kecamatan Ujungbulu dan Kecamatan Gantarang.

Sejak terbentuknya Kabupaten Bulukumba hingga saat ini, pejabat Bupati, Kepala Daerah silih berganti yaitu:

- 1) Andi Patarai (12 februari 1960-1966)
- 2) Andi Bakri Tandaramang (1966-1978)
- 3) Amien Situru (1978-Pjs)
- 4) H. A Hasanuddin (1978-1980)
- 5) Malik Hambali (1980-1985)
- 6) H. A Kube Dauda (1985-1990)
- 7) Andi Tamrin (1990-1995)
- 8) H. A Patabai Pabokori (1995-2000)
- 9) H. A Patabai Pabokori-H. A Syahrir Sahib (2000-2005)
- 10) A. M Sukri Sappewali-H. Padasi (2005-2010)
- 11) Azikin Solthan (2010,Plt)
- 12) Zainuddin Hasan-Syamsuddin (2010-2015)
- 13) Drs. H. Muh. Yusuf Sommeng (2015-2016, Plt)
- 14) A. M Sukri Sappewali-Tomy SatriaYulianto (2016-2021)

#### Sejarah terbentuknya Palampang

Palampang adalah Kelurahan di Kecamatan Rilau Ale, Kabupaten Bulukumba. Dalam sejarahnya asal nama Palampang ada tiga versi. Versi pertama, Palampang berasal dari kata “*Pa’lampang*” (Bahasa Bugis ) yang berarti “tempat tujuan bepergian” atau “tanah tujuan terakhir”. Pada zaman dahulu

Palampang memang menjadi salah satu tempat tujuan para pembuka lahan dari kampung lain. Versi kedua menjelaskan bahwa dahulu di Palampang banyak tumbuh sejenis tanaman yang disebut “lempeng” kemudian lama-kelamaan sebutan “lempeng” menjadi” Palempeng” atau Palampang. Versi ketiga menjelaskan bahwa Palampang berasal dari kata “Lempeng” yakni sejenis anyaman dari sejenis daun pandan bernama daun lempeng. Anyaman berbentuk kotak yang dibuat khusus sebagai pengganti piring. Pada abad 19, kotak nasi lempeng digunakan oleh sebagian besar penduduk Palampang saat menyantap Makanan.<sup>8</sup>

Para pembuka lahan di Palampang berasal dari kawasan Kindang, juga ada yang berasal dari Maiwa, enrekang Sulawesi Selatan. Para pendatang ini kebanyakan menikah dengan penduduk asli Palampang, yang masih merupakan keturunan Arung (Raja) Kindang dan Kerajaan Bone.<sup>9</sup>

Palampang adalah salah satu Desa yang ada di kecamatan Rilau Ale’ Kabupaten Bulukumba yang sejarah terbentuknya terdapat tiga versi.

## ***B. Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba***

Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang adalah salah satu sekolah yang terletak di Kelurahan Palampang Kecamatan Rilau Ale, kompleks perguruan

---

<sup>8</sup> Andi Rahman, Kepala Badan Pembangunan Masyarakat dan Pemerintah Desa, *Wawancara*, Bulukumba, 8 November 2016.

<sup>9</sup> Muh. Amri, Kepala Bagian Ekonomi Pembangunan Bulukumba, *Wawancara*, Bulukumba, 8 November 2016.

Muhammadiyah Palampang yang pada saat itu Madrasah Tsanawiyah sudah ada pada tahun 1965 sehingga perkembangan dan tuntutan pendidikan untuk tingkat lanjut atas sangat mendesak sehingga Madrasah Aliyah Muhammadiyah didirikan pada tanggal 20 Mei 1993. Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang di pimpin oleh Dra. Hj. Zamzam Junaed periode tahun 1993-2003, kemudian di gantikan oleh Muh. Yusuf S.Ag. M M periode tahun 2003- sekarang<sup>10</sup>.

Peran manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan Siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba sangatlah penting dengan melihat jumlah siswa yang meningkat setiap tahunnya, pada tahun ajaran 2016/2017 jumlah siswa sebanyak 273 orang sehingga dalam melakukan proses pembelajaran diperlukan peran manajemen sehingga bisa meningkatkan mutu pelayanan siswa pada Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

Ernah S.Pd.I mengemukakan bahwa:

“Dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba, setiap Guru wajib membuat perangkat pembelajaran (RPP) dan itulah yang menjadi acuan dalam melaksanakan proses belajar mengajar di sekolah”.<sup>11</sup>

Adapun implementasi manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba sebagai berikut:

---

<sup>10</sup> Muh. Yusuf, Kepala Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, *Wawancara*, Palampang, 9 November 2016.

<sup>11</sup> Ernah, Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, *Wawancara*, Bulukumba, 12 November 2016.

### 1. Perencanaan (*Planning*)

Penetapan tujuan dan standar, penentuan aturan dan prosedur, pembuatan rencana serta ramalan (prediksi) apa yang akan terjadi.<sup>12</sup> Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang bertujuan untuk mendidik, melatih dan mengajarkan mata pelajaran khusus dan umum kepada siswa agar bisa menjadi generasi penerus yang akan bermanfaat bagi masa depan. Agar bisa mencapai tujuan tersebut, maka semua Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba terlebih dahulu membuat metode mengajar yang tepat seperti metode pembagian kelompok dan metode ceramah. Dengan cara tersebut maka guru yang mengajar mudah mengetahui sejauh mana kemampuan siswa dalam menerima dan memahami materi yang diberikan.

Selanjutnya setiap guru diwajibkan berpedoman pada perangkat pembelajaran yaitu rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP), yang menjadi acuan atau pedoman setiap Guru dalam menyampaikan mata pelajaran setiap bidangnya. Dalam setiap semester biasanya terdiri dari 3-4 standar kompetensi yang di berikan kepada siswa

### 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Dalam sistem pembagian kelompok ini ada dua pembagian kelompok yang dilakukan oleh setiap guru yaitu: pembagian kelompok yang terdiri dari tujuh sampai sepuluh orang, dan pembagian kelompok perorangan. Setiap kelompok di berikan pokok materi atau pokok masalah yang akan dibahas masing-masing kelompok, dan dipresentasikan di depan kelompok yang lain. Sedangkan pada

---

<sup>12</sup> Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 2.



perorangan yaitu diberikan materi ceramah. Dalam kelompok ceramah ada dua metode yang digunakan yaitu: metode menghafal dan metode membaca. Pada metode menghafal siswa dilatih untuk menyampaikan sesuatu di depan umum tanpa melihat atau membaca naskah yang telah disiapkan sebelumnya, kemudian pada metode membaca siswa sesekali melihat audiens dan sesekali melihat naskah tersebut.<sup>13</sup> Sehingga sudah terlatih dan terbiasa ketika menyampaikan sesuatu di depan umum atau mentalnya sudah terbiasa dalam hal menyampaikan pendapat yang bernilai positif di masyarakat.

Pemberian tugas terpisah pada masing-masing kelompok, membentuk bagian, mendelegasikan dan menetapkan jalur wewenang, mendelegasikan dan menetapkan sistem komunikasi, serta mengkoordinir kerja setiap orang dalam satu tim yang solid dan terorganisasi.

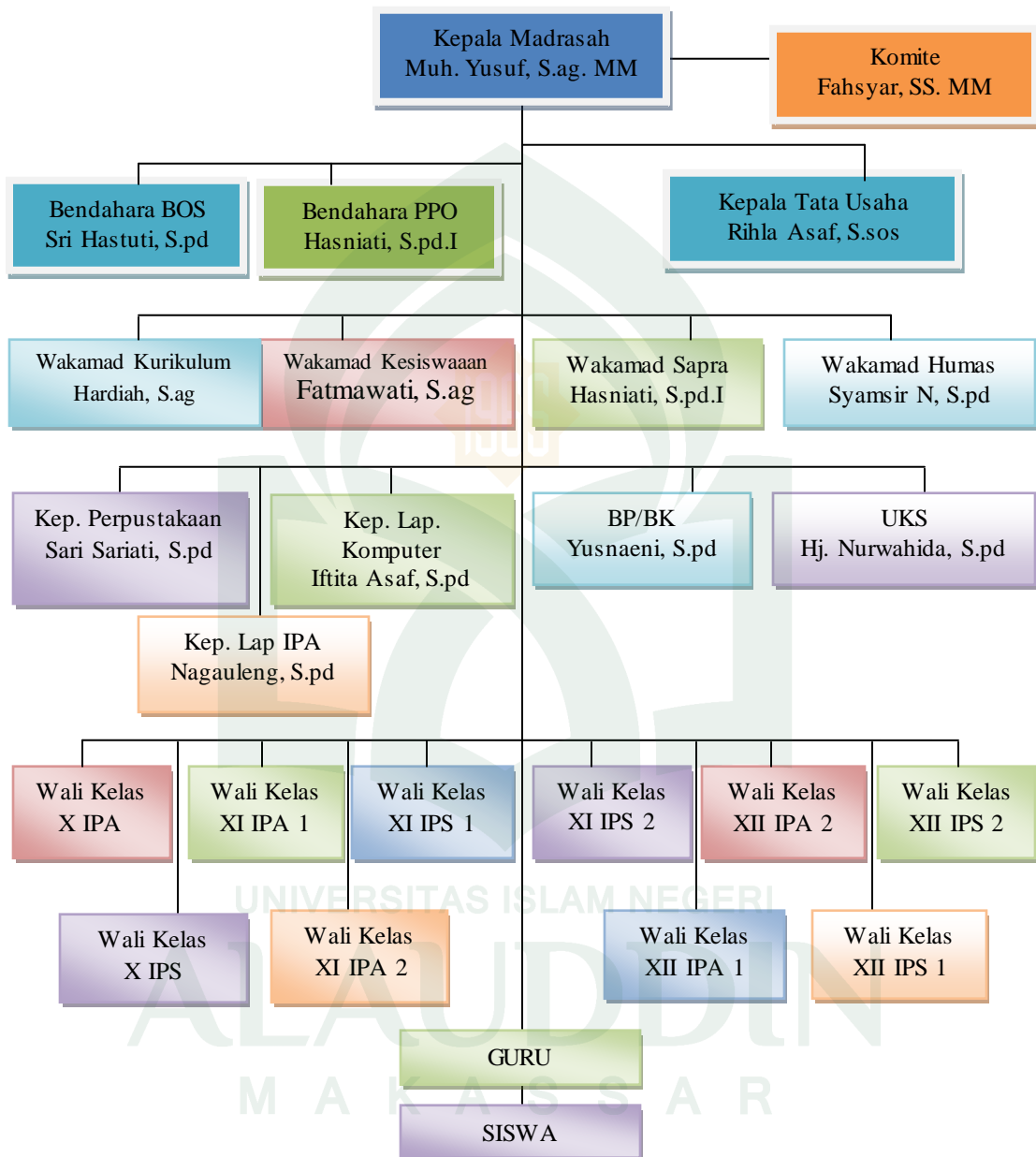
Adapun pembagian tugas dan wewenang secara terstruktur di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba adalah sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ALAUDDIN  
MAKASSAR

---

<sup>13</sup> Ernah, Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, Wawancara, Palampang, 21 November 2016.

Struktur Organisasi Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.



Sumber: Data dari Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, 15 November 2016.

Tabel 1.  
Jumlah Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

No.	Guru	Jumlah	Keterangan
1.	Laki-laki	10 orang	Non PNS/ Sertifikasi
2.	Perempuan	25 orang	Non PNS/ Sertifikasi
.	Jumlah	35 orang	Non PNS/ Sertifikasi

Sumber data: *Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba, 2017.*

Jumlah guru pada Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba sebanyak 35 orang. Jumlah laki-laki sebanyak 10 orang dan jumlah perempuan sebanyak 25 orang.

Tabel 2.  
Staf Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba

No.	Staf	Jumlah	Keterangan
1.	Laki-laki	0	
2.	Perempuan	4 orang	Non PNS/ Sertifikasi
	Jumlah	4 orang	Non PNS/ Sertifikasi

Sumber data: *Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba, 2017.*

Staf yang ada di Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba sebanyak 4 orang perempuan.

Tabel 3  
Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba

No.	Siswa	Jumlah	Keterangan
1.	Laki-laki	116 orang	Aktif
2.	Perempuan	157 orang	Aktif
	Jumlah	273 orang	Aktif

Sumber data: *Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba, 2017.*

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba tahun ajaran 2016/2017 sebanyak 273 orang, dengan jumlah siswa laki-laki sebanyak 116 orang dan jumlah siswa perempuan sebanyak 157 orang.

### 3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Menentukan persyaratan personil yang akan dikerjakan, terkait dengan pelaksanaan proses belajar mengajar di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba, ada beberapa hal yang dilakukan berkaitan dengan peran manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba antara lain sebagai berikut:

#### a. Melalui pendekatan psikologi

Pendekatan psikologi merupakan pendekatan yang bertujuan untuk melihat keadaan jiwa pribadi-pribadi setiap manusia. Jiwa manusia bersifat abstrak dan tidak konkrit, karena itu untuk memenuhi unsur empiris psikologi sebagai ilmu pengetahuan, maka psikologi mempelajari gejala-gejala jiwa manusia yang tampak secara lahir.

Melihat jumlah siswa yang semakin meningkat pada setiap tahunnya maka Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba perlu memberikan pendekatan yang mendalam kepada setiap siswa agar bisa lebih dekat dengan anak didiknya supaya mengetahui apa yang menjadi permasalahan mereka

dan juga bisa memberikan motivasi kepada siswa untuk lebih rajin dan giat dalam proses pembelajaran.<sup>14</sup>

Di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba guru sangat besar perannya dalam memberikan motivasi kepada siswa untuk meningkatkan minat dan semangat dalam melakukan proses belajar mengajar. Cara tersebut dianggap efektif karena Guru sebagai orang tua siswa akan semakin dekat, tidak ada jarak antara siswa dan guru sehingga bisa memahami karakter dari setiap siswanya.

b. Melalui pendekatan kepada orang tua siswa

Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah selain melakukan pendekatan yang mendalam kepada siswanya juga melakukan pendekatan kepada orang tua siswa. Hal ini dimaksudkan agar supaya orang tua siswa senantiasa mendorong anaknya untuk giat belajar, mengingat akan pentingnya ilmu pengetahuan di masa sekarang yang setiap tahunnya semakin ketat persaingan.<sup>15</sup>

Jika orang tua sadar akan pentingnya ilmu maka itu akan sangat berpengaruh terhadap anaknya, karena di lingkungan keluarga anak banyak mendapat pelajaran.

c. Memberikan dua metode yaitu metode ceramah dan metode diskusi

Dengan memberika dua metode siswa dapat memahami pelajaran dengan baik karena lebih mudah dan lebih cepat dalam memahami pelajaran. Pada

---

<sup>14</sup> Nurwahida, Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, *Wawancara*, Palampang, 17 November 2016.

<sup>15</sup> Akra Azis, Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, *Wawancara*, Palampang, 20 November 2016.

metode ceramah siswa diberikan materi kemudian dikuasai dan disampaikan di depan teman-temannya, kemudian pada metode diskusi siswa diberikan pokok-pokok permasalahan yang akan di bahas atau yang akan didiskusikan.<sup>16</sup>

Metode yang diberikan oleh setiap guru adalah cara yang baik untuk mengasah dan melatih kemampuan siswa dalam menerima dan memahami pelajaran.

#### 4. Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi ini adalah pengawasan terhadap ke tiga fungsi yang telah diterapkan sebelumnya. Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah diberikan pengawasan terhadap pelaksanaan proses belajar mengajar agar pelaksanaannya bisa sesuai dengan apa yang direncanakan dari awal.

Pengawasan yang dilakukan oleh guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah palampang adalah dilakukan setiap saat pada proses belajar mengajar berlangsung, guru betul-betul membimbing dan mendidik siswa yang masuk dalam kategori malas. hal tersebut dilakukan oleh semua guru yang mempunyai jadwal mata pelajaran disetiap kelas agar apa yang direncanakan sebelumnya dapat berjalan sesuai rencana awal.<sup>17</sup>

Pengawasan semakin diperlukan dalam menjalankan segala aktivitas, karena tanpa adanya pengawasan segala kegiatan tidak akan terarah, pengawasan bertujuan untuk mengetahui apakah perencanaan yang telah direncanakan sebelumnya sesuai atau tidak.

---

<sup>16</sup> Wahid, Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, *Wawancara*, Palampang, 14 November 2016.

<sup>17</sup> Akra Azis, Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, *Wawancara*, Palampang, 14 November 2016

***C. Kekuatan dan Kelemahan Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa.***

Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang adalah salah satu sekolah yang terletak di Kelurahan Palampang Kecamatan Rilau Ale, kompleks perguruan Muhammadiyah Palampang yang pada saat itu Madrasah Tsanawiyah sudah ada pada tahun 1965 sehingga perkembangan dan tuntutan Pendidikan untuk tingkat lanjutan atas sangat mendesak sehingga Madrasah Aliyah Muhammadiyah didirikan pada tanggal 20 Mei 1993.

Adapun yang menjadi kekuatan dari Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang adalah sebagai berikut:

**1. Tertib dan disiplin**

Dalam kehidupan bermasyarakat setiap individu pasti mempunyai kepentingan yang berbeda. Hal ini mengakibatkan banyak kepentingan individu yang satu sama lainnya saling bertentangan, yang apabila tidak diatur maka akan menimbulkan suatu kekacauan. Untuk itulah maka perlu diciptakan suatu aturan atau norma.

Sekolah sebagai lambang Pendidikan yang memiliki tujuan membentuk manusia yang berkualitas, tentunya sangat diperlukan suatu aturan guna mewujudkan tujuan tersebut. Lingkungan sekolah khususnya Madrasah Aliyah Muhammadiyah yang beranggotakan remaja-remaja yang sedang dalam masa transisi, sangat rentang sekali terhadap perilaku yang menyimpang. Oleh karena itu diperlukan suatu hukum atau aturan yang harus diterapkan di sekolah yang bertujuan untuk membatasi setiap perilaku siswa.

Hal ini mengandung arti bahwa dalam kehidupan manusia dimana pun berada pasti memerlukan tata tertib dan disiplin. Tata tertib dan disiplin merupakan patokan seseorang dalam berperilaku sesuai yang diharapkan oleh keluarga, sekolah maupun masyarakat. Dalam lingkungan sekolah tata tertib dan disiplin diperlukan untuk menciptakan kehidupan sekolah yang kondusif dan penuh dengan kedisiplinan.

Madrasah Aliyah Muhammadiyah menerapkan aturan tertib dan disiplin, hal ini wajib bagi siswa untuk mematuhi, namun ada beberapa siswa yang kadang melanggar aturan yang ada. Aturan ini dibuat bukan ditujukan untuk siswa saja tapi di tujukan untuk guru dalam menjalankan tugasnya sebagai orang tua di sekolah, selain itu pakaian siswa juga menjadi serotan bagi masyarakat karena seragam siswa jauh lebih sopan dan menutup aurat dibandingkan dengan sekolah-sekolah lainnya.<sup>18</sup> Sehingga menarik minat orang tua untuk memasukkan anaknya di sekolah tersebut.

Peraturan tata tertib dan disiplin bertujuan untuk membekali anak dengan pedoman berperilaku yang disetujui dalam situasi tertentu misalnya: dalam peraturan sekolah, peraturan ini memuat apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh siswa.

## 2. Kekompakan Guru dalam semua pembinaan.

Pada hakekatnya manusia tidak bisa hidup tanpa bantuan manusia lain, sesuai dengan kedudukannya sebagai makhluk sosial. Kekompakan merupakan hal yang terpenting dalam menjalankan sebuah tanggung jawab, bekerja sama

---

<sup>18</sup> Enah, Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, *Wawancara*, Palampang, 16 November 2016.



secara teratur dan rapi, bersatu padu dalam menghadapi suatu pekerjaan yang biasanya ditandai adanya saling ketergantungan, tingkat solidaritas dan perasaan positif yang ada dalam diri seseorang terhadap kelompoknya.

Guru bekerja sama dalam membina dan mendidik siswanya yang masuk dalam kategori malas masuk kelas, selain itu Guru yang tidak bisa hadir pada saat mata pelajarannya berlangsung dapat di gantikan oleh guru lain sehingga siswa tidak berkeliaran dan mengganggu siswa lain yang sedang belajar.<sup>19</sup>

Kekompakan guru menjadikan proses pembelajaran menjadi lancar dan menjadi prioritas bagi setiap guru yang ada di Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba dan siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang bisa menerima mata pelajaran secara efektif dan efisien.

### 3. Siswa lebih banyak dari kalangan putra-putri warga Muhammadiyah.

Siswa lebih mudah menerima dan memahami mata pelajaran khusus seperti Al-Qur'an Hadist, Aqidah Akhlak, Fiqhi dan Sejarah kebudayaan Islam, yang diberikan karena sudah mendapat pengetahuan terlebih dahulu oleh orang tuanya, dimana sekolah lain tidak mengajarkan mata pelajaran tersebut.<sup>20</sup>

Mata pelajaran tambahan atau mata pelajaran khusus seperti Al-Qur'an Hadist, Aqidah Akhlak, Fiqhi dan Sejarah kebudayaan Islam yang diberikan di sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba adalah

---

<sup>19</sup> Ismiariani, Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, *Wawancara*, Palampang, 17 November 2016.

<sup>20</sup> Wahid, Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, *Wawancara*, Palampang, 23 November 2016.

pengetahuan dasar bagi siswa ketika melanjutkan Pendidikan ke jenjang perkuliahan.

#### 4. Guru mata pelajaran bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau wewenang yang diamanahkan untuk kesejahteraan, keselamatan, Pendidikan dan kehidupan.

Setiap guru mempunyai tanggung jawab terhadap mata pelajaran yang diberikan oleh siswanya, guru yang mengajar membuat perangkat pembelajaran sesuai dengan RPP yang telah ditentukan oleh pusat.<sup>21</sup>

Tanggung jawab dan wewenang adalah amanah yang diberikan oleh setiap Guru untuk menjadikan siswanya berprestasi dari berbagai bidang pengetahuan.

Itulah yang menjadi kekuatan sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba sehingga sampai sekarang siswanya semakin meningkat setiap tahunnya dan berprestasi dibidang ilmu pengetahuan dan ekstrakurikuler.

Setelah melihat kekuatan Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, maka berikut ini adalah kelemahan yang ada di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang sebagai berikut:

##### 1. Kekurangan Fasilitas

Fasilitas merupakan suatu alat atau bagian yang sangat berperan penting bagi keberhasilan dan kelancaran suatu proses yang mutlak dipenuhi untuk memberikan kemudahan dalam menyelenggarakan suatu kegiatan.

---

<sup>21</sup> Erdawati, Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, Wawancara, Palampang, 26 November 2016.

Dengan melihat jumlah siswa yang setiap tahunnya semakin meningkat maka perlu juga diimbangi dengan sarana dan prasarana yang memadai. Hal tersebut dimaksudkan agar proses belajar mengajar dapat berjalan dengan baik secara efektif. Fasilitas yang sangat diperlukan oleh siswa adalah komputer, buku-buku pelajaran, meja dan kursi.<sup>22</sup>

Fasilitas Pendidikan bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi setiap siswa yang menggunakan fasilitas tersebut, dengan adanya fasilitas yang memadai siswa bersemangat dalam menerima mata pelajaran dari setiap guru yang mengajar.

## 2. Meja dan kursi siswa

Sarana berikutnya yang sangat dibutuhkan adalah meja dan kursi siswa sebagai tempat melakukan proses belajar mengajar. Meja dan kursi yang ada di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang masih kurang karena melihat dari perkembangan siswa yang semakin meningkat setiap tahunnya tetapi kursi dan meja sudah banyak yang tidak layak pakai.

Dalam proses belajar mengajar meja dan kursi sangat dibutuhkan oleh semua siswa, karena dalam menerima mata pelajaran dengan keadaan melantai merupakan hal yang membosankan bagi setiap siswa.

## 3. Buku-buku yang terbatas

Buku-buku telah menginspirasi banyak orang besar untuk merubah dunia, betapa pentingnya buku bagi kehidupan masa depan manusia. Dan yang

---

<sup>22</sup> Ernah, Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, Wawancara, Palampang, 22 November 2016

terpenting adalah bagaimana menanamkan nilai-nilai dan keterbukaan jiwa untuk menerima bahwa membaca sebagai hal yang menyenangkan.

Kenyataan bahwa semakin besarnya tantangan yang dihadapi oleh seorang siswa ketika setiap tahunnya teknologi semakin canggih maka buku-buku pun semakin penting dipelajari.

Buku-buku yang ada di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang sangat terbatas sehingga setiap siswa tidak bisa memiliki satu buku untuk satu siswa, ini yang menjadi penghambat proses belajar siswa karena dalam satu buku biasanya dua atau tiga orang siswa yang menggunakannya.<sup>23</sup>

Buku merupakan gudang ilmu yang sangat penting dan harus dipelajari bagi seorang siswa, baik itu buku-buku yang menyangkut tentang keagamaan, budaya, dan seni.

Jika dilihat dari kekuatan yang ada di atas maka dapat dipahami bahwa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang adalah sekolah yang menjunjung tinggi nilai-nilai *religious* dan berprestasi, akan tetapi dibalik kekuatan tersebut ada kelemahan yang dimilikinya, tentunya kelemahan itu tidak menjadi penghambat proses belajar siswa namun dijadikan sebagai awal dari kesuksesan siswa.

#### 4. Laboratorium

Dalam proses belajar mengajar diperlukan berbagai peralatan yang memadai untuk menunjang kelancaran pelaksanaan kegiatan belajar mengajar. Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba belum memiliki

---

<sup>23</sup> Wahid, Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, *Wawancara*, Palampang, 1 Desember 2016

Laboratorium yang memadai, sehingga dalam pengaplikasian teknologi belum berjalan sesuai dengan teori yang diberikan.<sup>24</sup>

Melalui kegiatan laboratorium, siswa diberi kesempatan untuk memenuhi dorongan rasa ingin tahu dan ingin bisa.



---

<sup>24</sup> Ismiarini, Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, *Wawancara*, Palampang, 17 November 2016

## BAB V

### PENUTUP

#### *A. Kesimpulan*

Dari uraian pembahasan tulisan ini maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa

Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba

Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba mengimplementasikan manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan Siswa yaitu: Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*) karena sangatlah penting dengan melihat jumlah siswa yang meningkat setiap tahunnya, pada tahun ajaran 2016/2017 jumlah siswa sebanyak 273 orang. Dalam melakukan proses pembelajaran diperlukan peran manajemen sehingga bisa meningkatkan mutu pelayanan siswa pada Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

2. Kekuatan dan Kelemahan Madrasah Aliyah Muhammadiyah

Palampang Bulukumba dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan

Adapun yang menjadi kekuatan dari Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang adalah sebagai berikut:

- a. Tertib dan disiplin
- b. Kekompakan Guru dalam semua pembinaan.
- c. Siswa lebih banyak dari kalangan putra-putri warga Muhammadiyah.

d. Guru mata pelajaran bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

Setelah melihat kekuatan Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, maka berikut ini adalah kelemahan yang ada di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang sebagai berikut:

- a. Kekurangan Fasilitas
- b. Meja dan kursi siswa
- c. Buku-buku yang terbatas
- d. Laboratorium

### ***B. Implikasi***

Implikasi dari penelitian ini antara lain:

1. Diharapkan kepada Pemerintah Kabupaten Bulukumba agar bisa memberikan sarana dan prasarana kepada sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.
2. Melengkapi sarana dan prasarana yang belum cukup seperti buku-buku pelajaran, meja, kursi dan alat teknologi seperti komputer.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'anul karim

Amin Headri, *Peningkatan Mutu Terpadu Pesantren dan Madrasah* Jakarta: Diva Pustaka, 2004.

Asmiati. "Peran Media Gambar Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Iman Kalaena Kiri Luwu Timur" *Skripsi*. Makassar: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin, 2011.

Bungin Burhan, *Penelitian Kualitatif*, Cet. I; Jakarta: Kencana, 2007.

Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: CV Toha Putra, 1989.

Hasbullah, *Kapita Selekta Pendidikan Islam*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999.

James Atoner A. F, R Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, JR, *management*, Sixth Edition New Jersey: Prentice Hall, 1995.

Kasmawati. Peran guru dan Orang Tua dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan agama Islam pada Siswa SD Negeri Tanggul Patompo 1 Makassar", *Skripsi* Makassar: Fak. Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin, 2011.

Kreitener Robert, *Management*, Edition Boston: Houghton Mifflin Company, 1989.

Moeloeng Jlexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Kertas Karya, 1998.

Malayu Hasibuan S. P, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Edisi revisi Cet.6; Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

Manullang M, *Dasar-Dasar Manajemen*, Cet. 1; Jakarta: Galia Indonesia, 1996.

Maksum, *Madrasah Sejarah dan Perkembangannya*, Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1999.

Muchtarom Zaini, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, Cet. 1; Jogjakarta: Al-Amin Press, 1996.



- Nasir Ridwan, *Mencari Topologi Format Pendidikan Ideal*, Jogjakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Richard L. Daft, *Era Baru Manajemen*, Edisi revisi Cet. 9; Jakarta: Selemba Empat, 2013.
- Raharjo Dawam, *Pergulatan Dunia Pesantren Membangun Dari Bawah*, Jakarta: P3M, 1985.
- Saha Ishom M, *Dinamika Madrasah Diniyah di Indonesia*, Jakarta: Pustaka Mutiara, 2005.
- Samsir. “Keterlibatan Orang Tua Siswa dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sd 128 Palero Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng”, *Skripsi* Makassar: Fak. Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin, 2011.
- Siraj Arifuddin, *Cara Praktis Mempelajari Manajemen*, Cet. 1; Makassar: Alauddin University Press, 2012.
- Saiful Muhtadi Asep dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah*, Bandung: Pustaka Setia, 2003.
- Suwito, *Sejarah Sosial Pendidikan Islam*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* Jogjakarta: UGM Press, 1999.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Peneliti Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi revisi 6; Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Tibawi AL dan Nakosten Mehdi, *Muhammadiyah bertradisi*, Tegal: Pustaka Pelajar, 2004.
- Terry George R, *Principles Of Management*, Edition New York: Ricard D. Irwin, 1961.
- Usman Husain dan Setiady Pornomo, *Metodologi Penelitian Sosial*, Cet. IV; Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011.
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Cet VII; Jakarta: Balai Pustaka, 1984.

Nomor : B-7030 /DU.I/PP.009/10 /2016  
Sifat : Biasa  
Lamp : -  
Hal : *Permohonan Izin Penelitian*

Samata-Gowa, 31 Oktober 2016

Kepada  
Yth. Bapak Gubernur Prov. Sulawesi-Selatan  
Cq. Kepala UPT, P2T, BKPM, Prov. Sul-Sel  
Di -  
Makassar

*Assalamu Alaikum Wr.Wb*

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa UIN Alauddin Makassar yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama : Astuti  
NIM : 50400113061  
Tingkat/Semester : VII (Tujuh)  
Fakultas/Jurusan : Dakwah & Komunikasi/Manajemen Dakwah  
Alamat : Samata-Gowa

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "*Peran Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba*" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Dosen pembimbing : 1. Dr. H. Misbahuddin, M.Ag  
2. Dra. St. Nasriah, M.Sos. I

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk mengadakan penelitian di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba dari tanggal 31 Oktober s/d 31 Nopember 2016 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Demikian, atas kerja samanya diucapkan terima kasih.

Wassalam

An.Dekan,

Wakil Dekan I Bidang Akademik

Dr. H. Misbahuddin, M.Ag  
NIP. 19701 208 200031 001

Tembusan

- 1) Rektor UIN Alauddin Makassar ( sebagai ) Laporan
- 2) Mahasiswa yang bersangkutan
- 3) Arsip



1 2 0 1 6 1 9 1 4 2 1 4 8 5 8

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH**  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS - PELAYANAN PERIZINAN TERPADU**  
( UPT - P2T )

Nomor : 14455/S.01P/P2T/11/2016  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Bupati Bulukumba

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar Nomor : B.7838/DU.I/TL.00/10/2016 tanggal 31 Oktober 2016 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ASTUTI**  
Nomor Pokok : 50400113061  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Muh. Yasin Limpo No. 36 Samata, Sungguminasa-Gowa

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" PERAN MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN SISWA MADRASAH ALIYAH MUHAMMADIYAH PALAMPANG BULUKUMBA "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **03 November s/d 03 Desember 2016**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 03 November 2016

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH  
PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



**A. M. YAMIN, SE., MS.**  
Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth  
1. Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar di Makassar;  
2. Pertinggal.

SIMAP BKPMD 03-11-2016



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://p2tbkpmdd.sulselprov.go.id> Email : [p2t\\_prov.sulsel@yahoo.com](mailto:p2t_prov.sulsel@yahoo.com)  
Makassar 90222







**PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA**  
**BADAN PENELITIAN, PENGEMBANGAN, PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**  
*Alamat : Jl. Durian No. 2 Telp. (0413) dan 81102 Bulukumba 92511*

Bulukumba, 7 November 2016

Nomor : 1110/BP3K/LB/XI/2016  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada  
Yth. Kepala MA Muhammadiyah  
Palampang Kab. Bulukumba  
di  
Bulukumba

Berdasarkan Surat Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah (UPT-P2T) Provinsi Sulawesi Selatan Makassar Nomor : 14455/S.01P/P2T/10/2016 tanggal 3 November 2016 Perihal Permohonan Izin Penelitian maka yang tersebut dibawah ini :

Nama : **ASTUTI**  
Nomor Pokok : 50400113061  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Alamat : Jl. Muh. Yasin Limpo No. 36 Samata, Sungguminasa-Gowa

Bermaksud melakukan penelitian/pengambilan data di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Kabupaten Bulukumba dalam rangka Penyelesaian Tugas Akhir (Skripsi) dengan judul “ **PERAN MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN SISWA MADRASAH ALIYAH MUHAMMADIYAH PALAMPANG KABUPATEN BULUKUMBA** ” yang akan berlangsung pada tanggal 8 November s/d 3 Desember 2016.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami mengizinkan yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan tersebut dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Mematuhi semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat yang berlaku pada masyarakat setempat;
2. Tidak mengganggu keamanan/ketertiban masyarakat setempat;
3. Penelitian/pengambilan data tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
4. Melaporkan hasil pelaksanaan penelitian/pengambilan data serta menyerahkan 1 (satu) eksemplar hasilnya kepada Bupati Bulukumba Cq. Kepala Badan Penelitian Pengembangan Perpustakaan dan Kearsipan Kab Bulukumba;
5. Surat izin ini akan dicabut atau dianggap tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut di atas, atau sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan kegiatan penelitian/pengumpulan data dimaksud belum selesai.

Demikian surat izin ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

  
Kepala Badan  
**TAUFIK, SH., MH.**  
Pangkat : Pembina Utama Muda  
NIP 19631231 199203 1 102

Tembusan:

1. Bupati Bulukumba di Bulukumba (sebagai laporan);
2. Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar di Makassar;
3. Arsip.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Akra Azis, S.pd

Jabatan : Guru

Alamat : Jl. A. Mannaungzi

No. Telpn : 082 3456 49405

Dengan ini menyatakan bahwa saudari Astuti sudah melakukan wawancara secara langsung pada tanggal, 20-11-2016

Bulukumba 20-11-2016

Mengetahui

  
Akra Azis, S.pd.

Peneliti,

  
ASTUTI

Nim.50400113061

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ERNAH Spd I

Jabatan : GURU

Alamat : LING MARANA KEL. PACAMPANG

No. Telpn : 085 255 132 085


Dengan ini menyatakan bahwa saudari Astuti sudah melakukan wawancara secara langsung pada tanggal, 12-11-2016

Bulukumba 12-11-2016

Mengetahui

  
ERNAH S.pd I

Peneliti,

  
ASTUTI  
Nim.50400113061

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ismiani, s.pd  
Jabatan : Guru  
Alamat : Bonto bangur  
No. Telpn : 085-298776021

Dengan ini menyatakan bahwa saudari Astuti sudah melakukan wawancara secara langsung pada tanggal, 14 Nov 2016

Bulukumba, 14-11-2016

Mengetahui

  
Ismiani, s.pd

Peneliti,



ASTUTI

Nim.50400113061

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : NURWAHIDA.S.Pd

Jabatan : GURU.

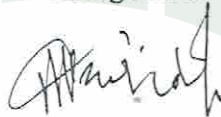
Alamat : BT. BANBUH

No. Telpon : 085299505050

Dengan ini menyatakan bahwa saudari Astuti sudah melakukan wawancara secara langsung pada tanggal, 17-11-2016

Bulukumba, 17-11-2016

Mengetahui



Nurwahida

Peneliti,



ASTUTI

Nim.50400113061



## SURAT PERNYATAAN

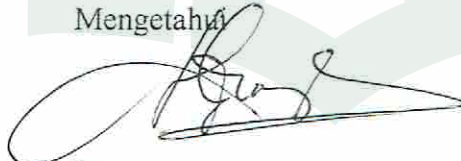
Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Abd. Walid, Spd  
Jabatan : Guru  
Alamat : Lingkungan Marawa, kel. Palaupang  
No. Telpn : 085 242717 289


Dengan ini menyatakan bahwa saudari Astuti sudah melakukan wawancara secara langsung pada tanggal, 14-11-2016

Bulukumba, 14-11-2016

Mengetahui

  
Abd. Walid, Spd

Peneliti,

  
ASTUTI  
Nim.50400113061

## SURAT PERNYATAAN


Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ERDAWATI, S.Pd  
Jabatan : GURU  
Alamat : JL. ANDI MAMPUHU NO. 9 PALAMPANG  
No. Telpn : 085299638818


Dengan ini menyatakan bahwa saudari Astuti sudah melakukan wawancara secara langsung pada tanggal, 14 NOV 2016

Bulukumba 15-11-2016

Mengetahui

  
ERDAWATI, S.Pd

Peneliti,

  
ASTUTI  
Nim.50400113061

## PEDOMAN WAWANCARA

1. Implementasi manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.
  - a. Bagaimana gambaran Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?
  - b. Kapan Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba didirikan?
  - c. Berapa jumlah Siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?
  - d. Berapa jumlah Guru yang ada di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?
  - e. Bagaimanakah Implementasi manajemen dari segi fungsinya yaitu POAC dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?
  - f. Selain mata pelajaran Umum apa ada pelajaran yang khusus diberikan di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?
  - g. Bagaimana pengawasan Guru terhadap Siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?
2. Kekuatan dan Kelemahan Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
  - a. Apa kekuatan dan kelemahan di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?
  - b. Berapa metode mengajar yang diterapkan di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?
  - c. Bagaimana metode mengajar yang diterapkan di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang bulukumba?
  - d. Bagaimana pembagian kelompok belajar di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?
  - e. Bagaimana perkembangan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?

## DAFTAR INFORMAN

1. Muh. Yusuf S.Ag. MM :Kepala Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.
2. Nurwahida S.Pd : Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.
3. Ernah S.Pd : Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.
4. Ismiariani S.Pd : Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.
5. Abd. Wahid S.Pd.I : Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.
6. Akra Azis S.Pd : Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.
7. Erdawati S.Pd : Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.

## DOKUMENTASI



Foto Papan Nama Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.



Foto halaman bagian depan sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.



PROFIL SEKOLAH	
IDENTITAS SEKOLAH	
1	NAMA SEKOLAH
2	NOMOR STATISTIK / NIS
3	PROVINSI
4	OTONOMI DAERAH
5	KECAMATAN
6	DESA / KELURAHAN
7	JALAN DAN NOMOR
8	KODE POS
9	TELEPON
10	FAXIMILE / FAX
11	DAERAH
12	STATUS SEKOLAH
13	KELOMPOK SEKOLAH
14	AKREDITASI
15	SURAT KEPUTUSAN / SK
16	PENERBIT DITANDATANGANI OLEH
17	TAHUN BERDIRI
18	TAHUN PERUBAHAN
19	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR
20	BANGUNAN SEKOLAH
21	LOKASI SEKOLAH
22	JARAK KE PUSAT KECAMATAN
23	JARAK KE PUSAT OTODA
24	TERLETAK PADA LINTASAN
25	JUMLAH KEANGGOTAAN RAYON
26	ORGANISASI PENYELENGGARA
27	PERJALANAN/PERUBAHAN SEKOLAH
28	IZIN OPERASIONAL SK No

VISI	
- Menjadikan Madrasah berbasis IMTAQ dan IPTEK untuk terwujudnya mutu yang berkualitas dan berakhlakul karimah	

MISI	
- Meningkatkan kedisiplinan dan akhlakul karimah Amar ma'ruf nahi munkar bagi semua warga madrasah	
- Mengintegrasikan Pelajaran umum dan agama dalam sistem Pembelajaran	
- Mengimplementasikan KTSP dalam peningkatan life Skill dengan nilai-nilai Islam.	

Foto Profil Sekolah dan Visi-Misi Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.

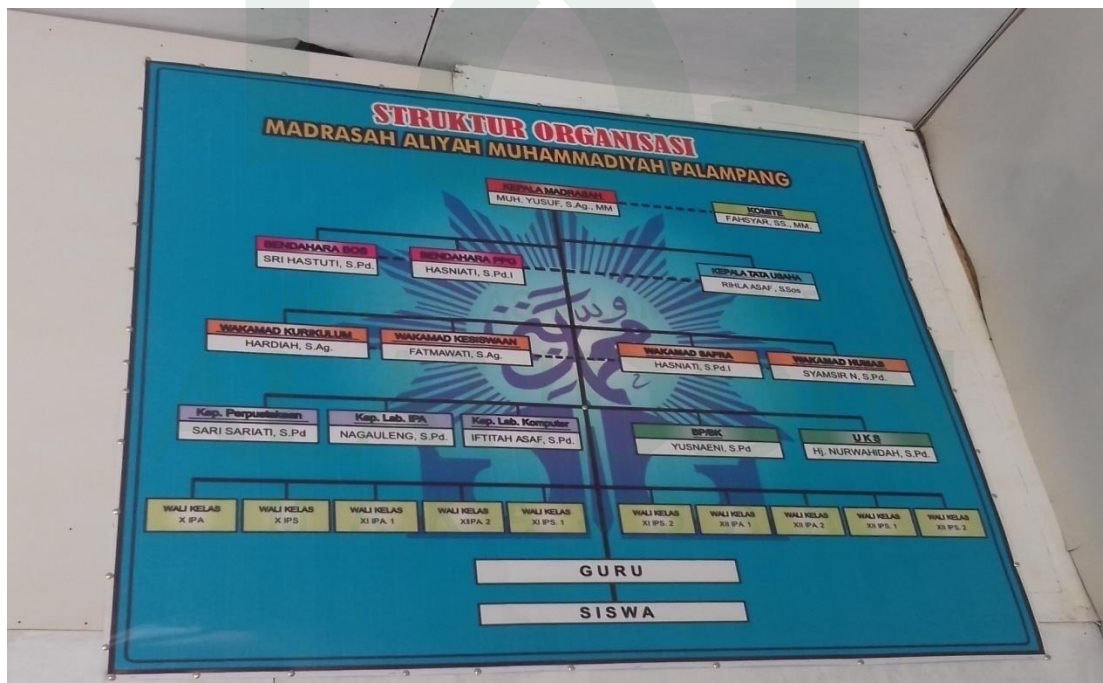


Foto Struktur Organisasi Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.

DATA TENAGA PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN MA. MUHAMMADIYAH PALAMPANG Tahun Ajaran : 2015-2016										
NO	NAMA / NIP	JK	TEMPAT TGL LAHIR	DANGKAT GOL RUANG	MENGABAR DI MAD INI SETAK	UJAZAH TERAKHIR	MENGABAR MATA PELAJARAN	TUGAS POKOK TUGAS IAIN	JUMLAH JAM WATIB	KETERANGAN
1	MUN YUSUF S. Ap. M.M	L	Palembang, 26 Desember 1959	Palembang, N/A	1989	S.2. IIT Makassar	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
2	HARDUS S. Ap.	P	Lampung, 21 April 1974		2000	S.1. UIN Makassar	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
3	ABD RAHMAN A. Ap. S. M.I	L	Batu, 12 Oktober 1961		1993	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
4	MUHTOMAS S. S. M.I	L	Bukitkumbuh, 01 Juni 1970		1999	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
5	FATMAWATI S. Ap. S. M.I	P	Palembang, 08 Juli 1964		1996	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
6	KH. ALIYAH S. S. M.I	P	Bukitkumbuh, 04 April 1968		1997	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
7	PAHAYAE S. M.M	L	Palembang, 01 Mei 1972		1999	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
8	ABD HUSRI S. M.I	L	Palembang, 01 Desember 1966		2000	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
9	SAMSIRIN S. M.I	L	Sidang, 07 Agustus 1974		2004	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
10	OSMADIAN S. M.I	P	Bukitkumbuh, 09 Juli 1980		2005	S.1. UIN Makassar	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
11	MUHAMMAD ABDEL S. M.I	L	Bukitkumbuh, 09 Juli 1980		2005	S.1. UIN Makassar	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
12	ISMAIL S. M.I	L	Bukitkumbuh, 28 Maret 1981		2005	S.1. UIN Makassar	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
13	AUDITELI S. M.I	P	Tanjungpinang, 5 April 1979		2005	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
14	ERNAH S. M.I	P	Palembang, 20 Agustus 1970		2005	S.1. UIN Makassar	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
15	SARI SARIYATI S. M.I	P	Bukitkumbuh, 08 Mei 1978		2007	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
16	AHMAD SUPRIYATI S. M.I	L	Bukitkumbuh, 18 Juli 1989		2007	S.1. UIN Makassar	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
17	MUTMAINNA S. Ap. S. M.I	P	Palembang, 21 Desember 1974		2008	S.1. UIN Makassar	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
18	BIGNE SUDAR S. M.I	L	Bukitkumbuh, 26 November 1978		2009	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
19	HANIKATI S. Ap. S. M.I	P	Palembang, 26 Desember 1979		2009	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
20	ANAKIL S. M.I	L	Sidang, 10 April 1979		2009	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
21	ITITAH ASAF S. M.I	L	Bukitkumbuh, 01 Januari 1986		2009	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
22	MUHAMMAD S. M.I	L	Palembang, 10 Maret 1985		2014	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
23	MARMA S. M. S. M.I	P	Batu-Batu, 27 Juni 1979		2009	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
24	ASRINA DZAHWATI S. M.I	P	Bukitkumbuh, 12 Mei 1982		2014	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
25	NDAR UGIANI S. M.M	P	Palembang, 1977		2008	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
26	AHMAD GATIS S. M.I	L	Bukitkumbuh, 07 September 1980		2008	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
27	AKKA AZIS S. M.I	P	Palembang, 10 Agustus 1989		2013	S.1. UIN Makassar	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
28	EGASWATI S. M.I	P	Bukitkumbuh, 22 Mei 1989		2013	S.1. UIN Makassar	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
29	MUSDALIFAH S. M.I	P	Tanjong, 2 Juli 1990		2013	S.1. UIN Makassar	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
30	GOHARTUTI S. M.I	P	Bukitkumbuh, 12 Mei 1991		2013	S.1. UIN Makassar	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
31	AJIS SALIM S. M.I	L	Batu-Batu, 17 Agustus 1988		2014	S.1. UIN Makassar	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
32	YUSMANI S. M.I	P	Bukitkumbuh, 13 Januari 1987		2014	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
33	ALYUSYATI S. M.I	P	Bukitkumbuh, 08 Mei 1990		2015	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
34	RIHA ASAF S. M.I	P	Bukitkumbuh, 29 Mei 1990		2015	S.1. UIN Makassar	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
35	AL NADA ULIN S. M.I	P	Martapura, 29 Sept 1992		2015	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
36	M. TAUFIQ	L	Martapura, 19 Mei 1994		2015	S.1. UIN Makassar	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		
37	SALAMAH	L	Palembang, 01 Mei 1981		2009	S.1. STAI Agartani	Agartha, Bahasa	Agartha, Madrasah		

Foto Daftar Tenaga Pendidik Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.



Gambar Kerajinan pembuatan Pot Bunga dari gelas plastik



Foto Wawancara Dengan Kepala Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang ( Muh. Yusuf S.Ag. MM)





Foto wawancara dengan Nurwahida S.Pd Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.



Foto Wawancara dengan Erdawati, S.Pd Gurur Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.



Foto Wawancara dengan Abd. Wahid S.Pd.I Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.



Foto wawancara dengan Akra Azis S.Pd Guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.







Foto pada saat memeriksa dan mengisi pedoman wawancara di sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.







Foto pada saat pelajaran sedang berlangsung di sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.



Foto piala berprestasi yang diperoleh oleh sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.



Foto keadaan Masjid Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang pada saat waktu sholat Dzuhur.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Astuti lahir dari keluarga yang sederhana dengan penuh kasih sayang yang tiada hentinya, di Bulukumba pada tanggal 14 April 1995, penulis dibesarkan dan dididik oleh orang tua, seorang ayah yang bijaksana, tegas, yang bernama Tago serta Ibu yang lemah lembut, penuh kasih sayang kepada anak-anaknya, yang bernama Hayati. Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Tahun 2001 peneliti mulai masuk Pendidikan di SDN 113 Dangharehang, selanjutnya di tahun 2007 peneliti melanjutkan Pendidikan di SMPN 3 Kajang, lulus pada tahun 2010, selanjutnya peneliti masuk di SMAN 10 Bulukumba dan selesai pada tahun 2013. Pada tahun 2013 peneliti melanjutkan studi ke jenjang perkuliahan di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar program strata satu (S1) di jurusan Manajemen Dakwah (MD) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.

Pengalaman organisasi di dalam maupun di luar kampus yaitu anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD) pada 2014-2015.